

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Governance adalah konsep yang merujuk pada proses serta mekanisme yang digunakan oleh organisasi untuk mengarahkan, mengelola, dan mengawasi aktivitasnya. Governance mengacu pada seluruh proses pemerintahan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, pasar, atau jaringan (Bevir, 2013). Ada banyak aktor dan organisasi yang terlibat dalam governance, dan hal ini dapat ditemukan di semua tingkat pemerintahan. Sejalan dengan perubahan paradigma dari *government to governance*, hal ini mengharuskan pemerintah untuk saling berinteraksi dalam jaringan aktor maupun kolaborasi.

Dewasa ini semakin banyak organisasi mulai melakukan investasi besar dalam teknologi informasi (TI) sebagai sektor strategis untuk tujuan bisnisnya (Luna et al., 2010). Agile Governance merupakan layanan yang dibutuhkan saat ini karena zaman yang lebih banyak memanfaatkan IT. Agile bukanlah hal yang asing bagi pemerintahan, perspektif ini mendukung tercapainya tujuan administrasi publik yang berpusat pada warga negara karena kebutuhan akan perubahan tuntutan masyarakat yang cepat (Shah dan Stephens, 2005) dalam (Lima et al., 2017). Tidak hanya pemerintah pusat, pemerintah daerah juga dituntut untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang gesit (agile).

Agile governance adalah tata kelola pemerintahan yang gesit, atau dalam artian lain yaitu kemampuan pemerintah dalam mengikuti perkembangan zaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat. Agile governance menjadi titik puncak dari perkembangan governance pada era sekarang dan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu daerah dalam menerapkan konsep smart city, good governance, dynamic governance, collaborative governance dan berbagai tipe governance yang lain (Indah Luqmani et al., 2022). Penerapan agile governance yang awalnya berasal dari sistem perusahaan atau industri diadopsi ke dalam pemerintahan yang bertujuan untuk mengatasi masalah seperti kenaikan anggaran, ketidakmampuan memenuhi tenggat waktu, output yang berkualitas rendah dan ketidakpuasan masyarakat (Vernanda, 2019).

Agile atau agile governance awalnya merupakan konsep yang dikenal dalam bidang pengembangan perangkat lunak (*software development*) lalu berkembang secara luas dan diadopsi ke area studi lain di bidang bisnis dan pemerintahan kemudian berkembang ke tingkat organisasi. Proses ini telah diterapkan untuk pengembangan dan inovasi dalam layanan serta aplikasi berbasis perangkat lunak (Janssen & van der Voort, 2020). Dengan adanya konsep *Agile Governance* ini pemerintah diharapkan bisa memberikan yang terbaik bagi masyarakat terutama dalam pelayanan publik.

(Luna et al., 2015) mendefinisikan *agile governance* sebagai "*Agile Governance is the ability of human societies to sense, adapt and respond rapidly and sustainably to changes in its environment, by means of the coordinated combination of agile and lean capabilities with governance capabilities, in order to deliver value faster, better, and cheaper to their core business*". Yang berarti "Pemerintahan yang tangkas adalah kemampuan masyarakat untuk merasakan, beradaptasi, dan merespons dengan cepat dan berkelanjutan terhadap perubahan lingkungannya, melalui kombinasi terkoordinasi antara kemampuan tangkas dan ramping dengan kemampuan tata kelola, untuk memberikan nilai lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah bagi masyarakat". (Luna et al., 2015) mengemukakan bahwa terdapat enam prinsip *Agile governance*, dengan yang pertama adalah "*Good Enough Governance*: tingkat tata kelola harus selalu disesuaikan dengan konteks organisasi", "*Business-driven*: setiap keputusan dan tindakan harus berorientasi pada proses bisnis", "*Human Focused* : tata kelola perlu memperhatikan aspek partisipasi dan keterlibatan masyarakat", "*Based On Quick Wins* : keberhasilan yang diperoleh secara cepat dirayakan dan menjadi dorongan dalam memperoleh lebih banyak hasil", "*systematic and adaptive approach*: kelompok/tim harus mengembangkan kemampuan intrinsik untuk menangani perubahan secara

sistematis". "*Simple design and continuous refinement*: kelompok/tim dalam organisasi harus bekerja dengan cepat dan harus selalu berkembang".

(Huang et al., 2014) memberikan definisi *Agile Governance* adalah kemampuan suatu organisasi dalam hal mengefisiensikan anggaran dan membaca adanya peluang dengan cepat dan tepat sehingga muncul suatu tindakan yang kompetitif juga inovatif. Lebih lanjut (Wynen et al., 2014) juga mengartikan *Agile governance* adalah kemampuan organisasi dalam melakukan efisiensi biaya, sekaligus meningkatkan kecepatan serta ketepatan dalam memanfaatkan peluang, sehingga menghasilkan sesuatu yang inovatif dan kompetitif. Hariawan (2023) dalam (Lukman & Hakim, 2024) mengatakan bahwa *Agile Governance* memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang berperan terhadap keberhasilan implementasi dan akibatnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari *Agile Governance* ini adalah suatu pemerintah diwajibkan untuk mampu cepat atau lincah disaat menemukan hal-hal baru dan kompleks dalam suatu permasalahan dan kebutuhan yang dihadapi masyarakat yang semakin berubah dan mampu menjawab seluruh tantangan-tantangan dari perubahan lingkungan ini. Pemerintah diwajibkan mampu menghadapi berbagai situasi yang sedang terjadi, atau bahkan yang diperkirakan akan terjadi (Zahra, 2022). (Firhansyah, Ombudsman RI 2021) berpendapat bahwa "Dengan konsep *Agile* ini sebuah institusi tahu cara melakukan identifikasi masalah mulai dari faktor penyebab, ciri, bentuk, akibat sampai pada akar masalah (tata kelola), setelah itu akan ditemukan peluang apa saja yang bisa diambil dan cara atau metode taktis dan strategis apa saja yang diaplikasikan untuk menindaklanjutinya". Pada praktiknya pemerintah menyelesaikan masalah yang ada di pemerintahan dengan melek teknologi dengan memanfaatkan perkembangan zaman menuju ke pemerintahan yang bisa dikatakan cepat dan tanggap, yang dalam hal ini menciptakan suatu perubahan yang besar. Pemerintah yang agile mempunyai kemampuan dalam memenuhi serta memahami kebutuhan publik baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka panjang. Pemerintah dituntut untuk terus beradaptasi guna menghadirkan kebijakan, peraturan, dan layanan yang mampu mengantisipasi serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam berbagai literatur, *Agile Governance* berkembang dalam lingkungan organisasi dan mendorong individu untuk mengimplementasikan tata kelola organisasi. Ditemukan berbagai pengalaman dari peneliti mancanegara yang juga membahas bagaimana implementasi konsep agile governance diterapkan baik sebelum dan ditengah penanganan pandemi Covid-19. Beberapa penelitian diantaranya (Lima et al., 2017) yang membahas penerapan *Agile Governance* di Negara Brazil, (Janssen & van der Voort, 2020) membahas pengalamannya dalam menerapkan *Agile Governance* di lingkup Pemerintahan Belanda ditengah pandemi Covid-19 yang hingga saat ini berjalan baik. Penelitian mengenai agile governance di Indonesia yaitu oleh (Vernanda, 2019) bahwa kesiapan implementasi agile governance di Indonesia belum mencapai tingkat yang optimal terutama dalam bidang teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK). Banyak daerah yang masih memiliki nilai IPTIK dibawah standar, yang tentunya akan menjadi hambatan dalam menerapkan agile governance karena memerlukan infrastruktur TIK yang memadai agar birokrasi dapat berjalan dengan cepat, tepat, produktif, dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur TIK khususnya di wilayah timur Indonesia, serta pembinaan dalam meningkatkan keterampilan dan pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan.

Agile Governance sangat penting bagi organisasi karena praktiknya mengendalikan biaya, risiko, dan keamanan (Janne J. Korhonen, 2013). Oleh karena itu mengoptimalkan proses yang melibatkan sumber daya teknologi (Lima, 2017). *Agile Governance* dapat mengatasi layanan yang lambat, rumit, dan berbelit dengan memanfaatkan teknologi. sekarang ini pelayanan publik di Indonesia masih mengalami permasalahan terutama pada sektor yang berkaitan dengan kebutuhan administrasi masyarakat (Ferdian et al., 2023) sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009.

(Saefullah, 2008) mengatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan upaya memahami sikap serta perubahan kebutuhan masyarakat. Perubahan kehidupan global yang bergerak dengan cepat, turut mempengaruhi pola pikir dan perilaku masyarakat secara umum. Oleh karena

itu, kualitas pelayanan publik harus selalu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Sejak era reformasi dan otonomi daerah, tuntutan untuk pelayanan publik yang berkualitas semakin meningkat, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang penting karena otonomi daerah digalakkan untuk mempercepat proses pelayanan bagi masyarakat sehingga berkualitasnya pelayanan yang diberikan dapat menjadi tolak ukur dari kinerja pemerintah sebagai pemberi layanan. Oleh sebab itu menurut Sampara Lukman dalam (Ahmad, 2012) penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus segera dilaksanakan dan tidak dapat ditunda-tunda lagi. Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik yang berkualitas adalah layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab menyelenggarakan layanan tersebut secara profesional, akuntabel, dan optimal. Masyarakat menginginkan layanan yang optimal agar tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yaitu upaya memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, sebagaimana yang tertulis dalam UUD 1945 pasal 28H ayat (1) bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Semua negara mengaku bahwa kesehatan merupakan faktor utama yang sangat penting untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, serta memainkan peran penting dalam mempercepat peningkatan kualitas kesehatan warganya. Peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri sangat diharapkan oleh masyarakat dan berharap mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yaitu menyediakan sarana rumah sakit. Seperti yang tertulis dalam UU No. 17 Tahun 2023 bahwa “Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotive, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Oleh sebab itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar yang telah ditetapkan serta kualitas pelayanan tersebut tetap terjaga. Pemerintah Kota Palopo juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana rumah sakit yang dapat memuaskan dan nyaman bagi masyarakat yang menggunakannya. Berdasarkan data dari website Kementerian Kesehatan, terdapat beberapa rumah sakit di Kota Palopo dapat dilihat pada tabel berikut.

Table I. 1 Daftar Rumah Sakit di Kota Palopo

NO	NAMA RUMAH SAKIT	KELAS	PEMILIK
1	RSUD Sawerigading	B	Pemerintah Kota
2	RS At-Medika	C	Organisasi Sosial
3	RS Bintang Laut	C	Perusahaan
4	RS. Dr Palammai Tandi	C	Pemerintah Kota
5	RS. Mega Buana	C	Perusahaan
6	RS. Mujaisyah	D	Swasta
7	RS. St. Madyang	C	Swasta

Sumber Data : <https://sirs.kemkes.go.id>.

RSUD Sawerigading Kota Palopo adalah penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah Kota Palopo. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : KH.02.03/I/0506/205 RSUD Sawerigading Kota Palopo ditetapkan sebagai rumah sakit umum kelas B dan menjadi rumah sakit pusat rujukan pelayanan kesehatan di wilayah Timur Provinsi Sulawesi Selatan. RSUD Sawerigading Kota Palopo sebagai penyedia layanan publik di bidang kesehatan juga menghadapi berbagai tantangan seperti meningkatnya jumlah pasien, kebutuhan akan layanan yang lebih cepat dan tepat, serta tuntutan untuk meningkatkan kualitas layanan, maka untuk menjawab tantangan itu perlu menerapkan pendekatan manajemen yang dapat lebih cepat beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Adapun salah satu misi RSUD Sawerigading Kota Palopo yaitu “Menyelenggarakan pelayanan, pendidikan, penelitian dan pelatihan sumber daya manusia bidang kesehatan yang berkualitas dan terintegrasi secara Elektronik” maka dari itu RSUD Sawerigading Kota Palopo harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan baik untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dalam era masyarakat yang semakin melek dengan dunia digital, muncul kebutuhan yang lebih tinggi akan pelayanan publik yang cepat dan menjadi tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan berbasis teknologi agar sejalan dengan perkembangan zaman (Kominfo, 2023). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2002 menekankan bahwa “pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government”. Tujuan pengembangan e-government adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik, guna memperbaiki kualitas layanan publik secara lebih efektif dan efisien. Pengembangan ini melibatkan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi dan informasi. Pengembangan e-government ini didukung dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan e-government, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih baik.,

Perkembangan pesat teknologi informasi yang semakin cepat dengan eksistensi internet telah mendorong berbagai sektor kehidupan untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal, begitu pula dengan penyelenggaraan pelayanan di Indonesia. Perubahan dalam pelayanan publik oleh pemerintah yang paling dirasakan oleh masyarakat adalah pembaruan dalam aspek layanan, karena penyelenggaraan pelayanan publik harus terus beradaptasi dengan perkembangan zaman yang penuh dengan teknologi

Menurut (Hayat, 2017) dalam bukunya tentang Manajemen Pelayanan Publik, perkembangan teknologi yang semakin pesat serta meningkatkan penggunaannya menunjukkan bahwa sudah saatnya teknologi diintegrasikan dan dikembangkan dalam pelayanan publik. Pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait bentuk dan proses pelayanan menjadi keharusan. Kecepatan layanan menjadi salah satu aspek yang diharapkan oleh masyarakat, maka untuk memenuhi kebutuhan tersebut penyediaan teknologi informasi menjadi elemen penting yang harus terus dibangun oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mengingat internet telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat Indonesia, pelayanan publik di Indonesia tidak boleh tertinggal dalam memanfaatkan teknologi yang berkembang pesat.

Maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, muncullah konsep Agile Governance yang dipahami sebagai kemampuan organisasi untuk cepat merespon perubahan yang tidak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Kurniawan et al., 2021). Konsep Agile Governance diharapkan dapat meningkatkan kapasitas suatu organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam era sekarang atau sering disebut era digitalisasi (4.0), konsep tersebut mampu menjawab tantangan-tantangan dari perubahan lingkungan serta sangat dibutuhkan untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, tanggap dan cekatan dalam mewujudkan pemerintahan yang gesit.

Dalam upaya memenuhi tuntutan di era digital dan semaraknya perkembangan teknologi, maka RSUD Sawerigading menerapkan sistem antrian online bagi pasien yang hendak berobat ke poliklinik, dengan hadirnya aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Aplikasi antrian RSUD Sawerigading dirilis pada Tahun 2021 dan dapat diunduh langsung oleh masyarakat melalui playstore di smartphone. Dengan adanya fasilitas tersebut, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan kesehatan di RSUD Sawerigading karena masyarakat tidak perlu antri lama untuk mendapatkan nomor antrian serta menunggu lama dalam menunggu jadwal pelayanan.

Dihadirkannya aplikasi antrian ini merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh RSUD Sawerigading untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang gesit (Agile Governance) di tengah kemajuan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Akan tetapi dalam pengimplementasiannya ditemukan beberapa kekurangan, yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi

mengenai aplikasi tersebut dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan teknologi. Banyak masyarakat, terutama dari kalangan lanjut usia dan yang tinggal di daerah dengan akses terbatas teknologi sehingga merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Kondisi ini yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang datang langsung ke loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian sehingga kemampuan tata kelola dalam memberikan nilai yang lebih cepat dan lebih baik bagi masyarakat tidak berjalan dengan efektif dan efisien dalam peningkatan pelayanan. Hal ini juga dapat dilihat dari jumlah yang mengunduh aplikasi pada playstore hanya 1000 lebih, tidak sebanding dengan pasien yang datang langsung ke loket pelayanan berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti.

Kemajuan teknologi yang semakin cepat dan terus berkembang telah menjadikan teknologi sebagai kebutuhan masyarakat pada saat ini. Berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 ada 10 prinsip pelayanan prima, salah satunya adalah kelengkapan sarana dan prasarana. Prinsip ini mencakup tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, serta berbagai pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Sehingga masalah kedua yaitu, belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Sesuai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Sawerigading Tahun 2023 pada unsur sarana dan prasarana hanya mendapatkan nilai 3,05. Berdasarkan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat nilai tersebut masih berada pada mutu yang kurang baik.

Table I. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

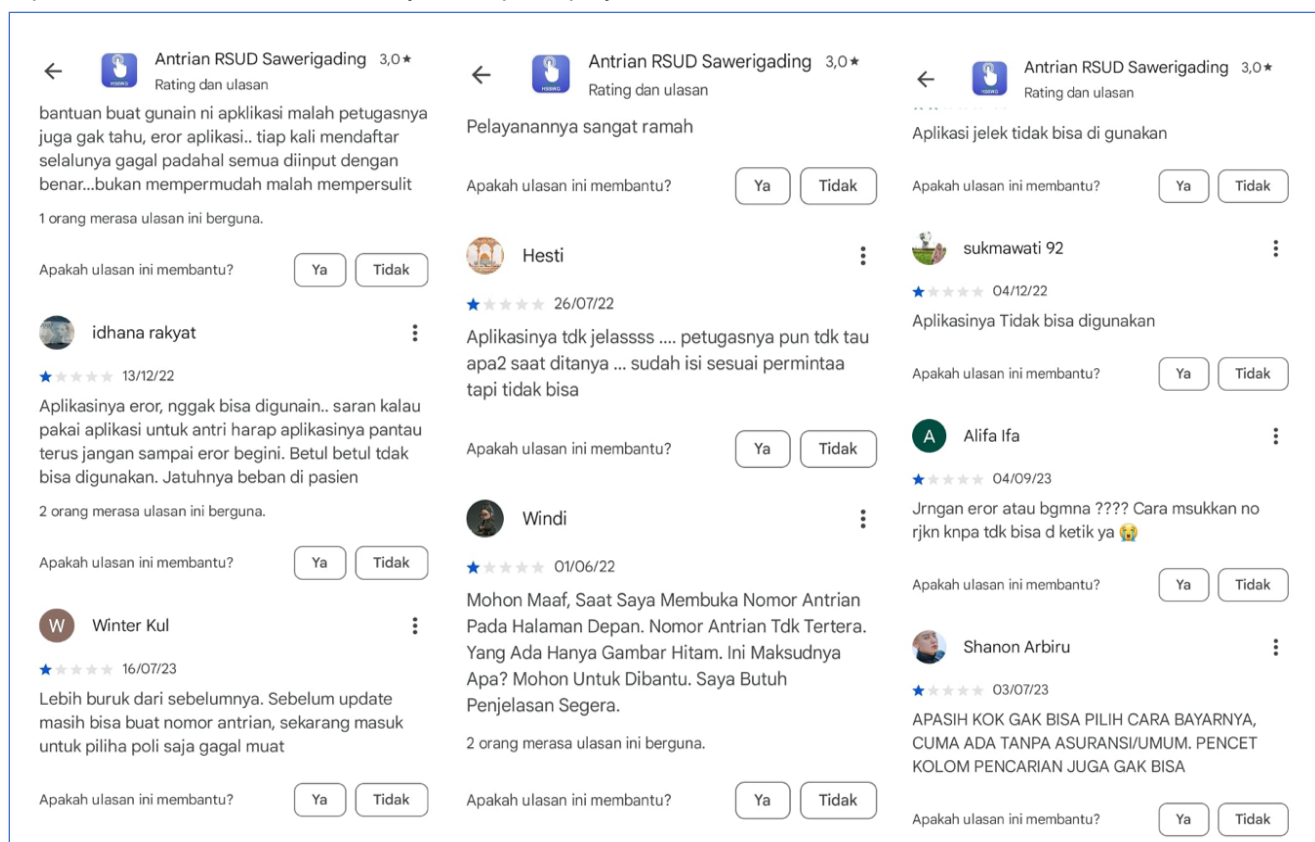
NO	UNSUR PENILAIAN	NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,17	BAIK
2	Prosedur Pelayanan	3,23	BAIK
3	Ketepatan Waktu	3,12	BAIK
4	Biaya Tarif	3,87	SANGAT BAIK
5	Produk Jenis Pelayanan	3,18	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,21	BAIK
8	Penanganan Pengaduan	3,68	SANGAT BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3,05	KURANG BAIK

Sumber Data : Website RSUD Sawerigading diolah peneliti
(<https://rsudswg.palopokota.go.id/>)

Permasalahan ketiga yang dihadapi yaitu sering terjadi error pada aplikasi dan berdasarkan data sekunder pada *playstore* banyak masyarakat atau pengguna aplikasi yang menuliskan keluhan pada kolom komentar akan tetapi pihak RSUD Sawerigading tidak merespon keluhan masyarakat dan masukan yang diberikan tidak mendapatkan umpan balik dari pihak rumah sakit, sehingga hal ini tidak sejalan dengan prinsip *Human Focused* yang mengatakan bahwa masyarakat perlu dilibatkan untuk berpartisipasi karena merupakan elemen kunci perubahan dan kekuatan pendorong bagi organisasi.

Pada kolom komentar masyarakat mengeluh karena aplikasi tidak berfungsi dengan baik dan petugas yang berada di loket pelayanan tidak mampu menjawab pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat. Keluhan masyarakat terkait aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik dan ketidakmampuan petugas di loket pelayanan untuk menjawab pertanyaan menunjukkan adanya kelemahan dalam kapabilitas sumber daya manusia (SDM) di RSUD Sawerigading. Keterbatasan ini mencerminkan kurangnya pemahaman dan pengembangan yang memadai bagi petugas dalam memahami dan menggunakan teknologi yang seharusnya dapat mempermudah proses pelayanan. Hal ini menunjukkan

bahwa untuk mencapai prinsip *Good Enough Governance*, RSUD Sawerigading perlu meningkatkan kapabilitas SDM melalui pelatihan yang tepat, peningkatan keterampilan, dan dukungan teknologi yang memadai, agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Dibawah ini dapat dilihat keluhan-keluhan masyarakat pada playstore.



Gambar I. 1 Keluhan Masyarakat di *Playstore*

Dari beberapa permasalahan yang ada cukup menggambarkan bahwa kinerja pelayanan RSUD Sawerigading pada aplikasi antrian ini belum berjalan dengan optimal. Sebagai penyedia layanan publik, seharusnya mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Pelayanan yang berkualitas pasti akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan akan merasa puas jika harapan mereka terhadap aplikasi antrian tersebut dapat terpenuhi serta masukan-masukan ataupun keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat direspon oleh RSUD Sawerigading. Adanya hambatan yang dihadapi pada implementasi aplikasi antrian ini akan berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat. Mengqi dan Yin (2023) dalam (Lukman & Hakim, 2024) menekankan bahwa prinsip utama dari tata kelola agile berfokus pada kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan publik.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji mengenai implementasi konsep *Agile Governance* di Indonesia, yang peneliti jadikan acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh (Halim et al., 2021) dengan judul "Implementasi Prinsip Agile Governance melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat" menganalisis penerapan Agile Governance pada aplikasi PIKOBAR dengan menggunakan tiga prinsip, yaitu *based on quick wins, systematic and adaptive approach dan simple design and continuous refinement*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Barat belum sepenuhnya menerapkan ketiga prinsip yang diteliti. Salah satu kendala yang ditemukan pada

prinsip kedua terkait aspek sistematis, dimana penempatan fitur pencarian dianggap cukup rumit bagi warga yang kurang familiar dengan penggunaan media sosial sehingga memerlukan perbaikan.

Selain itu penelitian lain yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah studi yang dilakukan oleh (Vernanda, 2019) dengan judul “Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance”. Hasil dari kajian tersebut menerangkan bahwa kesiapan Indonesia dalam menerapkan agile governance belum mencapai level yang optimal, terutama dalam bidang TIK. Masih banyak wilayah yang memiliki nilai IPTIK dibawah standar, sehingga menghadapi tantangan dalam menerapkan agile governance. Karena untuk menerapkan agile governance dibutuhkan sarana dan prasarana TIK yang memadai agar birokrasi dapat berjalan secara cepat, tepat, produktif dan efisien. Penelitian lain yang dijadikan referensi yaitu Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan et al., 2021) tentang “Agile Governance Sebagai Bentuk Transformasi Inovasi Pemerintah Daerah” Penelitian tersebut dilakukan di Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kabupaten Banyuwangi. Hasil dari kajian tersebut menunjukkan bahwa penerapan, pemeliharaan dan pengembangan agile governance selama masa transisi kepemimpinan tidak menunjukkan adanya indikasi penurunan transformasi inovasi. Sebaliknya, proses tersebut justru berkembang dengan baik dan berjalan secara terstruktur. Masa transisi kepemimpinan dipandang sebagai peluang dalam mengembangkan dan mengatasi kekurangan yang terjadi pada periode sebelumnya.

Adapun yang menjadi *novelty* atau yang menjadi kebaruan dalam melakukan penelitian ini yaitu penulis menggunakan seluruh prinsip yang terdapat dalam *Agile Governance* dalam melakukan analisis mengenai aplikasi antrian RSUD Sawerigading serta perbedaan pada lokus dan fokus permasalahan yang menitikberatkan pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dari fenomena dan latar belakang yang telah dipaparkan diatas serta penelitian yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Agile Governance* dalam pelayanan publik di RSUD Sawerigading Kota Palopo, studi kasus pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini menggunakan 6 prinsip-prinsip *Agile Governance* oleh (Luna et al., 2015) yaitu:

1. Bagaimana penerapan prinsip *Good Enough Governance* dalam pelayanan publik pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading Kota Palopo?
2. Bagaimana penerapan prinsip *Business Driven* dalam pelayanan publik pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading Kota Palopo?
3. Bagaimana penerapan prinsip *Human Focused* dalam pelayanan publik pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading Kota Palopo?
4. Bagaimana penerapan prinsip *Based on Quick Wins* dalam pelayanan publik pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading Kota Palopo?
5. Bagaimana penerapan prinsip *Systematic and Adaptive approach* dalam pelayanan publik pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading Kota Palopo?
6. Bagaimana penerapan prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* dalam pelayanan publik pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading Kota Palopo?

I.2. Tinjauan Teori

I.2.1. Agile Governance

(J.H.de O.Luna et al., 2014) menjabarkan mengenai Definisi *Agile Governance* pertama kali muncul dan bagaimana asal usul serta perkembangannya dalam tulisannya yang berjudul “*State of the art of agile governance : a systematic review*” menjabarkan bahwa *Agile Governance* pertama kali muncul dikemukakan oleh Qumer (2007) yang berfokus pada *Agile Software Development* (pengembangan perangkat lunak). Yang kedua dikemukakan oleh cheng et al (2009) yang berfokus pada *Software Development Governance*. Yang ketiga Luna et al (2010) yang berfokus pada IT Governance. Yang keempat Luna et al (2013) memberikan definisi sebagai hasil dari persepsi sifat multidisiplin dari fenomena

yang terkait dengan *Agile Governance*. Oleh karena itu konsep *Agile Governance* mendapatkan perhatian dan berkembang seiring berjalannya waktu dalam berbagai konteks. Adapun definisi yang dikemukakan oleh (Luna, 2013) yaitu “sarana yang dengan keunggulan kompetitif strategis harus dicapai dan ditingkatkan dalam lingkungan organisasi dengan pendekatan yang agile untuk memberikan nilai yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah bagi bisnis”.

(Janssen & van der Voort, 2020) mengemukakan bahwa “tata kelola agile bermula dalam bidang pengembangan perangkat lunak, lalu berkembang dan diadopsi secara luas, awalnya di bidang bisnis dan pemerintahan kemudian diperluas ke tingkat organisasi. Proses ini telah diadopsi untuk pengembangan inovasi layanan dan aplikasi berbasis perangkat lunak. Dengan demikian, gagasan mengenai agility (kelincahan) menyebar secara bertahap mulai dari pengembangan perangkat lunak hingga layanan dan proses lain yang mendasari perangkat lunak tersebut”. Overby dan sambamurthy (2006) dalam (Janssen & van der Voort, 2020) mengatakan bahwa *Agile Governance* adalah “sebuah konsep yang diciptakan dalam bidang rekayasa perangkat lunak dan kemudian diperluas ke studi organisasi”. Hal ini mencakup praktik kerja dan metode yang memfasilitasi respon cepat.

Dalam berbagai literatur, *Agile Governance* muncul dalam cakupan studi organisasi yang mendorong organisasi untuk mengimplementasikan tata kelola yang gesit, untuk peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi (Busri et al., 2023). Ekspektasi masyarakat yang tinggi memberikan tekanan kepada pemerintah sebagai pemberi layanan publik untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan berpusat pada masyarakat. Masyarakat kini mengharapkan lembaga pemerintah menjadi tangkas, akuntabel dan tanggap terhadap kebutuhan mereka (Lukman & Hakim, 2024)

Konsep *Agile Governance* mencerminkan perubahan paradigma dalam administrasi publik, yang menekankan pada fleksibilitas, kemampuan beradaptasi dan daya tanggap terhadap keadaan yang berubah dengan cepat (Li et al., 2023) dalam (Lukman & Hakim, 2024). Ketika pemerintah di seluruh dunia bergulat dengan berbagai tantangan, maka diperlukan penerapan tata kelola yang tangkas (*Agile*). Selain itu, (Li et al., 2023) menekankan peran *Agile Governance* dalam mendorong fleksibilitas dan daya tanggap dalam administrasi publik. Metodologi yang tangkas memungkinkan pemerintah beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan keadaan, menyelaraskan layanan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berubah. *Agile Governance* juga diartikan sebagai “kemampuan suatu organisasi pada aspek meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam meraih peluang untuk menjadikan tindakan-tindakan inovatif dan kompetitif, serta yang utama dalam melakukan efisiensi biaya” (Huang et al., 2014).

(Luna et al., 2014) memberikan definisi “*Agile Governance is the ability of human societis to sense, adapt and respond rapidly and sustainably to changes in its environment, by means of the coordinated combination of agile and lean capabilities with governance capabilities, in order to deliver value faster, better, and cheaper to their core business*”. Yang berarti “Pemerintahan yang tangkas adalah kemampuan masyarakat untuk merasakan, beradaptasi, dan merespons dengan cepat dan berkelanjutan terhadap perubahan lingkungannya, melalui kombinasi terkoordinasi antara kemampuan tangkas dan ramping dengan kemampuan tata kelola, untuk memberikan nilai lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah bagi masyarakat.” (Luna et al., 2014) menjelaskan bahwa *human societis* atau masyarakat manusia mencakup semua jenis organisasi, seperti : Perusahaan di industri apapun, lembaga nirlaba, serta pemerintah di tingkat atau hubungan apa pun (kota, provinsi, negara, atau bahkan asosiasi pemerintah, misalnya PBB). Menurut (Luna et al., 2015) terdapat 6 (enam) prinsip-prinsip *Agile Governance*, antara lain:

1. **Good Enough Governance** : “*the level of governance must always be adapted according to the organizational context*” (Tingkat tata kelola harus selalu disesuaikan dengan konteks organisasi). Tingkat tata kelola yang diperlukan untuk mencapai ketangkasan organisasi harus seimbang dan disesuaikan jika diperlukan dengan mempertimbangkan kondisi tertentu dan waktu dari setiap organisasi. Prinsip ini mendorong praktisi dan peneliti untuk merefleksikan serta mempertimbangkan berbagai kendala yang dihadapi oleh setiap organisasi, tanpa mengabaikan aspek regulasi maupun

aturan pasar. Dengan kata lain, hal ini dapat dicapai dengan menghormati kekhasan masing-masing lingkungan setiap organisasi dan memastikan bahwa tata kelola yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Misalnya, sesuatu yang baik bagi suatu organisasi bisa jadi terlalu berlebihan bagi organisasi lain, setidaknya dalam jangka waktu tertentu.

2. **Business-driven** : *The business must be the reason for every decision and action*” (Bisnis harus menjadi alasan setiap keputusan dan tindakan) *Business-driven* berarti pertimbangan bagi organisasi dalam merumuskan sebuah keputusan dan tindakan yang didasarkan pada proses dan kondisi bisnis. Sebagai hasil dari terciptanya keselarasan antara lapisan bisnis dan lapisan tata kelola, hubungan antar unit dalam organisasi dapat berfungsi secara simbiosis. Hal ini mengarahkan organisasi untuk meningkatkan fleksibilitas dan mengurangi waktu penyelesaian ketika bisnis memerlukan penyesuaian infrastruktur yang cepat terhadap kebutuhannya
3. **Human focused** : *“People must feel valued and incentivized to participate creatively”* (Masyarakat harus merasa dihargai dan diberi insentif untuk berpartisipasi secara kreatif) *Human focused* berarti masyarakat perlu diikutsertakan untuk berpartisipasi karena merupakan elemen kunci sebuah perubahan dan kekuatan pendorong bagi organisasi. Masyarakat perlu dihargai sebagai elemen utama dalam perubahan dan kekuatan penggerak dalam organisasi, serta harus didorong untuk memberikan kontribusi secara kreatif terhadap tujuan organisasi
4. **Based on quick wins** : *“The quick wins have to be celebrated and used to get more impulse and results”* (Keberhasilan cepat harus dirayakan dan digunakan untuk mendapatkan lebih banyak dorongan dan hasil). *Based on quick wins* berarti berdasarkan target atau keberhasilan cepat. keberhasilan yang diraih oleh tim atau organisasi harus dirayakan dengan intensitas dan keseriusan yang sama dengan masalah yang ditangani dan diselesaikan, serta dorongannya harus digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih banyak. Kemenangan cepat berfokus pada dorongan-dorongan kecil yang jika digabungkan menuju tujuan yang sama dapat menghasilkan percepatan signifikan dalam jangka menengah dan jangka panjang bagi organisasi. “energi positif” yang muncul dari kemenangan ini harus dimanfaatkan secara sadar sebagai umpan balik dan motivasi bagi tim untuk melanjutkan pengembangan inisiatif tata kelola, sehingga hal tersebut perlu dihargai.
5. **Systematic and adaptive approach** : *“the teams must develop the intrinsic ability to systematically handle change”* (tim harus mengembangkan kemampuan intrinsik untuk menangani perubahan secara sistematis). Mereka harus mengadopsi pendekatan yang sistematis dan adaptif (menyesuaikan arah dengan momen yang dialami organisasi). Tim dalam organisasi harus berusaha untuk bekerja sebagai organisme yang adaptif dan bukan sebagai organisme yang prediktif. Artinya, mereka harus mempertimbangkan perubahan sebagai komponen alami dari lingkungan bisnis, mencoba untuk menyesuaikan diri terhadap faktor-faktor baru yang timbul dari perkembangan lingkungan mereka, serta kebutuhan bisnis daripada mencoba menganalisis sebelumnya semua yang dapat terjadi selama proses tersebut.
6. **Simple design and continuous refinement** : *“teams must deliver fast, and must be always improving”* (Tim harus bekerja dengan cepat, dan harus selalu berkembang) *Simple design and continuous refinement* berarti sebuah tim atau organisasi harus selalu memilih alternatif yang lebih sederhana dan layak untuk desain solusi dengan mempertimbangkan aspek dan melihat peluang. Prinsip *simple design and continuous refinement* dalam teori Agile Governance merupakan desain sederhana dan upaya yang dilakukan secara terus menerus dalam mencapai penyempurnaan yang berkelanjutan (Luna et al., 2015). Arsitektur solusi harus selalu fokus pada penyederhanaan antara hasil yang diinginkan dan sumber daya yang tersedia saat ini. Dengan kata lain, lebih baik melakukan sesuatu yang sederhana yang memberikan hasil dengan segera, dan membayar sedikit lebih banyak untuk memperbaikinya pada kesempatan pertama (melalui kemungkinan pengerjaan ulang), daripada melakukan sesuatu yang rumit dengan menghabiskan banyak waktu dan sumber daya lainnya dan akhirnya kehilangan waktu untuk melakukan perubahan dalam bisnis.

I.2.2. Kerangka Pikir

Kerangka pikir berfungsi sebagai dasar atau landasan dalam mengembangkan berbagai konsep maupun teori yang digunakan dalam suatu penelitian. Kerangka pikir ini didasarkan pada teori yang menjadi landasan sekaligus alat yang digunakan dalam proses penelitian.

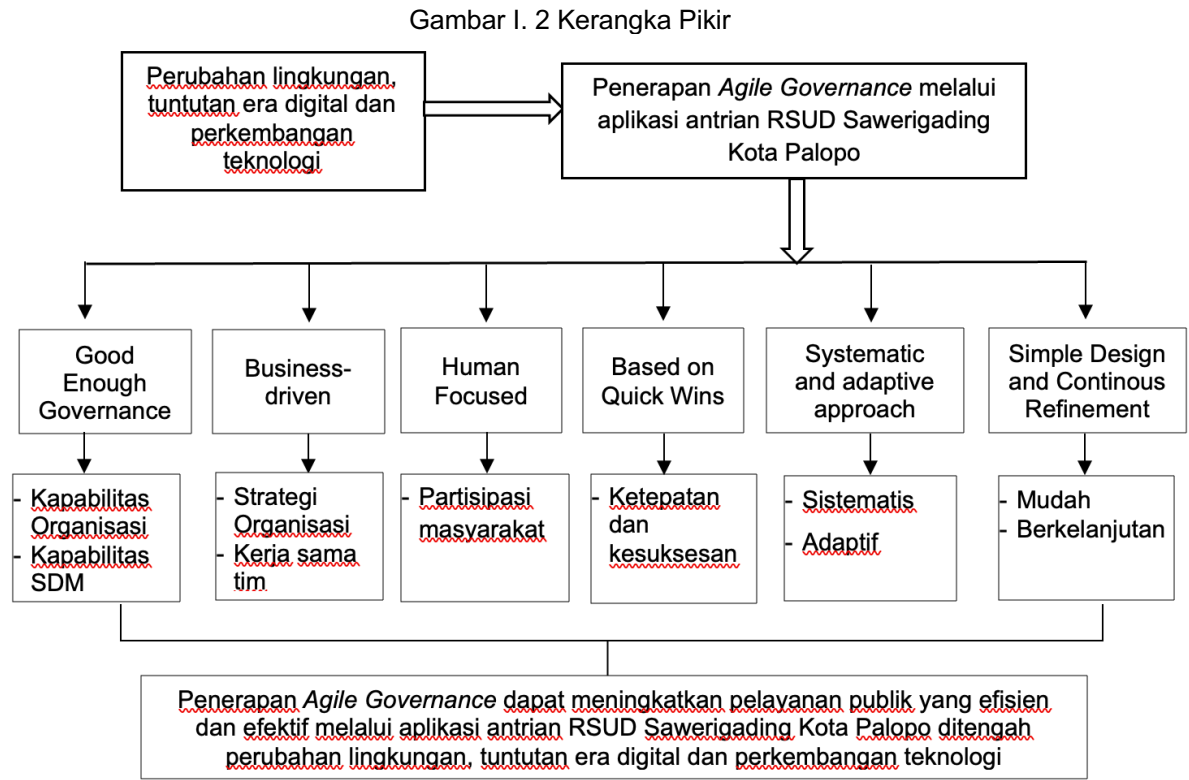
Agile governance (tata Kelola pemerintahan yang gesit) sangat diperlukan di masa yang serba digital pada saat ini, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Untuk menjawab keinginan tersebut, RSUD Sawerigading Kota Palopo berupaya untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang *agile* melalui aplikasi antrian RSUD Sawerigading yang dapat digunakan oleh masyarakat yang ingin berobat ke poliklinik atau rawat jalan.

Untuk mengukur sejauh mana tata kelola pemerintahan yang *agile* di RSUD Sawerigading diterapkan, peneliti melakukan analisis berdasarkan enam prinsip *Agile Governance* yang dikemukakan oleh (Luna et al., 2015) yaitu “*Good Enough Governance, Business-Driven, Human-Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, dan Simple Design and Continuous Refinement*” untuk menganalisis penerapan Agile Governance dalam pelayanan publik di RSUD Sawerigading Kota Palopo.

1. ***Good Enough Governance*** : “Latar dari organisasi harus selalu diperhatikan dan menjadi acuan dalam sebuah tingkat tata kelola”, dalam hal ini organisasi yang baik membutuhkan tata kelola yang baik. Pada prinsip *good enough governance*, organisasi perlu menjadi perhatian dalam tata kelola, salah satunya mengenai kapabilitas organisasi yang memperhatikan aspek Sumber Daya Manusianya. Prinsip ini berfokus pada penerapan dan pengelolaan aplikasi dengan mempertimbangkan kondisi organisasi dalam hal kapabilitas organisasi dan kapabilitas Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan menjadi faktor yang penting untuk mencapai keberhasilan sebuah organisasi.
2. ***Business-Driven*** : Setiap keputusan dan tindakan dalam sebuah organisasi harus didasarkan pada kebutuhan dan tujuan bisnis”. Artinya, semua orang di setiap organisasi harus membuat keputusan dengan mempertimbangkan strategi bisnis. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua orang bekerja menuju sasaran yang sama. dalam hal ini, setiap keputusan dan tindakan dalam sebuah organisasi harus didasarkan pada kebutuhan dan tujuan organisasi. Dengan cara ini, hubungan kerjasama dalam tim dapat berjalan dengan harmonis sehingga penerapan Agile Governance melalui aplikasi antrian RSUD Sawerigading dapat berjalan secara efektif dan efisien.
3. ***Human Focused*** : dalam prinsip *human focused* “suatu organisasi perlu melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi sebagai syarat dalam mendorong tujuan organisasi dan perubahan pada organisasi tersebut”. Perlu adanya ruang dalam tata kelola pemerintahan bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi serta menjadi sebuah kewajiban bagi organisasi pemerintahan untuk memiliki fokus utama dalam melayani masyarakat dan tentu perlu dihargai setiap masukan, saran, kritik, keluhan, maupun pengaduan yang ada. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan *agile governance* di RSUD Sawerigading
4. ***Based on Quick Wins*** : “sebuah kesuksesan yang sudah dicapai dengan cepat harus dijadikan dorongan yang lebih baik dari sebelumnya”. *Based on quick wins* berfokus dalam mengukur ketepatan dan kesuksesan dalam mengimplementasikan Agile Governance melalui aplikasi antrian online dalam pelayanan publik di RSUD Sawerigading.
5. ***Systematic and adaptive approach*** : “organisasi harus mengadopsi pendekatan yang sistematis dan adaptif”. Tata kelola organisasi harus dilakukan dengan pendekatan yang sistematis untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan seperti perubahan dalam kebijakan pelayanan kesehatan atau kebutuhan masyarakat serta adaptif terhadap perkembangan lingkungan dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah.
6. ***Simple Design and Continuous Refinement*** : “sebuah inovasi yang tercipta dituntut memiliki keberlanjutan yang bermanfaat bagi masyarakat dalam jangka waktu yang Panjang”. Prinsip *simple design and continuous refinement* dalam teori *Agile Governance* merupakan desain sederhana dan

upaya yang dilakukan secara terus menerus dalam mencapai penyempurnaan yang berkelanjutan. *Simple design and continuous refinement* berarti sebuah tim harus tampil cepat dan harus selalu meningkat. Lebih baik melakukan sesuatu yang sederhana dengan hasil cepat, meskipun membutuhkan sedikit biaya tambahan untuk perbaikan di awal (melalui kemungkinan pengerjaan ulang) daripada mengerjakan sesuatu yang rumit dengan biaya waktu dan sumber daya yang lebih besar (Luna et al., 2014). Prinsip ini berfokus pada kemampuan tim dalam membuat aplikasi yang mudah digunakan dan harus selalu mengembangkan perbaikan secara berkelanjutan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Melalui gambar dan alur penelitian tersebut maka peneliti mampu memberikan gambaran arah dari upaya untuk mendapatkan sebuah jawaban dalam penelitian.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis mengenai enam prinsip-prinsip *Agile Governance* diterapkan dalam pelayanan publik di RSUD Sawerigading Kota Palopo melalui aplikasi antrian online.

I.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan RSUD Sawerigading Kota Palopo. Bagi peneliti dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang mendalam mengenai penerapan keenam prinsip-prinsip Agile Governance melalui aplikasi antrian online untuk meningkatkan pelayanan publik di RSUD Sawerigading. Sedangkan manfaat bagi RSUD Sawerigading adalah dapat memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi antrian online.

b. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi kajian teori-teori yang berkaitan mengenai Agile Governance, khususnya penelitian yang berkaitan dengan penerapan *Agile Governance* dalam aplikasi layanan publik atau pelayanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih, literasi, maupun studi perbandingan bagi peneliti lainnya.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan penelitian kualitatif dan menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang akan diteliti. Creswell (2018) mengatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dikaitkan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan”. Bogdan dan Taylor dalam (Samsu, 2017) metodologi kualitatif yaitu tata cara penelitian yang menciptakan data deskriptif dalam bentuk tulisan maupun ucapan individu serta tindakan yang dilihat. Pendekatan kualitatif dipilih untuk membantu penulis memperoleh data yang objektif guna mengetahui, memahami dan memberikan penjelasan secara luas dan mendalam bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Agile Governance* dalam pelayanan publik pada aplikasi antrian RSUD Sawerigading Kota Palopo

II.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang dipakai yaitu studi kasus (*case study*), dengan maksud untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena tertentu melalui analisis data yang diperoleh dari satu atau beberapa kasus yang telah dipilih. Menurut (Creswell, J. D & Creswell, J. D, 2018) studi kasus merupakan desain penelitian yang banyak diterapkan dalam berbagai bidang, khususnya dalam evaluasi untuk analisis mendalam mengenai suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu atau lebih individu

Desain penelitian studi kasus dipilih dimaksudkan karena peneliti membutuhkan analisis yang luas dan mendalam dari suatu fenomena untuk memahami bagaimana *Agile Governance* diterapkan melalui aplikasi antrian untuk meningkatkan pelayanan publik di RSUD Sawerigading Kota Palopo. Menurut (Yin, 2003) ada beberapa langkah dalam mendesain penelitian studi kasus, yaitu merumuskan dan menjelaskan pertanyaan penelitian, memilih serta menentukan desain dan instrumen penelitian, menetapkan teknik serta melakukan pengumpulan data, menganalisis data yang diperoleh dan menyusun laporan akhir penelitian, dengan menggunakan desain penelitian studi kasus dalam penelitian ini dapat mengeksplorasi secara mendalam terkait penerapan enam prinsip-prinsip *Agile Governance* pada aplikasi antrian di RSUD Sawerigading dalam meningkatkan pelayanan publik.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1. Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu tersebut adalah memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman serta paling relevan dengan keperluan penelitian, yaitu yang berperan dalam mengimplementasikan aplikasi antrian online di RSUD Sawerigading Kota Palopo dengan melihat enam prinsip-prinsip *Agile Governance*, serta yang akan membantu peneliti dalam menggali objek atau situasi sosial yang akan diteliti. Adapun Kriteria informan yang ditentukan pada penelitian ini yaitu mereka yang memiliki pengetahuan mengenai aplikasi antrian tersebut. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

INISIAL	KETERANGAN	JUMLAH
H	Kepala seksi penunjang non medik	1
M	Kepala SIMRS	1
W	Staff Maintenance aplikasi	1

NF	Staff loket pelayanan	1
SF, PI, JM AK, DM	Masyarakat pengguna aplikasi	5
Total Informan		9

Table II. 1 Informan Penelitian

II.3.2. Teknik Pengumpulan Data :

a. Observasi :

Observasi dilakukan melalui cara mengamati dan mencatat informasi-informasi yang terjadi di lokasi penelitian, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur (Creswell, 2013). Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dipakai dalam mengumpulkan data penelitian. Dimana data yang dimaksud diperoleh melalui observasi langsung oleh peneliti, yang berarti data dikumpulkan berdasarkan pengamatan peneliti menggunakan pancaindra. Dengan melakukan observasi, peneliti turun langsung ke lokasi penelitian di RSUD Sawerigading Kota Palopo dan mencatat segala hal yang diamati serta mengumpulkan dokumen tertulis untuk memberikan gambaran mengenai penerapan prinsip-prinsip Agile Governance pada aplikasi antrian dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD Sawerigading Kota Palopo.

b. Wawancara

Wawancara yaitu proses komunikasi langsung yang melibatkan dua orang atau lebih untuk memperoleh informasi. Wawancara digunakan sebagai salah satu teknik mengumpulkan data melalui komunikasi lisan, yang dapat dilakukan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur atau tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang sudah diarahkan oleh sejumlah pertanyaan secara selektif. Wawancara semi terstruktur sama dengan wawancara terstruktur, tetapi terkadang pertanyaan muncul secara spontan saat wawancara sedang berlangsung. Wawancara tidak terstruktur adalah peneliti hanya fokus terhadap inti permasalahan tanpa terikat secara ketat pada daftar pertanyaan tertentu (Harahap, 2020)

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara terbuka (tidak terstruktur), dimana informan diberikan kebebasan untuk menyampaikan pandangannya mengenai berbagai fenomena sosial. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam terkait persepsi, pendapat, kepercayaan, serta sikap informan. Wawancara dilakukan bersama pegawai RSUD Sawerigading Kota Palopo dan masyarakat pengguna aplikasi antrian tersebut.

c. Telaah dokumen

Telaah dokumen merupakan proses pengumpulan data dengan memeriksa dokumen, baik itu dalam bentuk buku referensi, peraturan atau pasal-pasal yang berkaitan mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Telaah dokumen ini dilakukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan untuk menganalisis permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan teori, peraturan perundang-undangan serta dokumen yang relevan.

Dokumen yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dokumentasi pribadi dan dokumen dari RSUD Sawerigading. Dokumen didapatkan melalui sumber primer dan sekunder. Sumber sekunder peneliti berusaha mencari dari beberapa penelitian terdahulu dan berita atau data di internet.

II.3.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan yaitu model analisis data model Miles dan Huberman (2014), yang mengatakan bahwa “analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan secara terus menerus, sehingga data yang diperoleh sudah mencapai titik jenuh”. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

1. Reduksi data adalah suatu proses merangkum data yang telah dikumpulkan dan memilih informasi yang relevan, serta fokus pada hal yang penting dengan mencari tema serta polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan analisis selanjutnya.
2. Penyajian data, setelah data direduksi, proses berikutnya yaitu mendisplay data. Penyajian data yaitu proses menyusun kumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik, tabel atau bagan dengan tujuan untuk memperjelas pemahaman peneliti terhadap informasi yang telah dipilih kemudian disajikan dalam bentuk tabel atau uraian penjelasan.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, dilakukan secara teliti dengan melakukan pemeriksaan berupa peninjauan kembali terhadap catatan-catatan di lapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.

II.3.4. Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas data dalam penelitian kualitatif yaitu mengacu pada tingkat kesesuaian antara data yang ada pada objek penelitian dan data yang diperoleh peneliti. Menurut (Creswell, 2013) validitas bergantung pada kepastian apakah hasil penelitian yang diperoleh sudah tepat dari perspektif peneliti, partisipan, atau pembaca secara keseluruhan. Strategi validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Validitas
 - a. Trianggulasi : trianggulasi didefinisikan sebagai proses pengecekan data dari beberapa cara serta berbagai waktu. Adapun trianggulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:
 - Trianggulasi Sumber : pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara memverifikasi data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti mengecek data yang diperoleh dari pihak RSUD Sawerigading dan masyarakat penerima layanan.
 - Trianggulasi Teknik : dipakai dalam menguji kredibilitas data melalui cara memverifikasi data yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda. Contohnya, data yang didapatkan dari observasi kemudian diverifikasi melalui wawancara.
 - b. Melakukan member check : member check merupakan proses verifikasi data yang dikumpulkan oleh peneliti kepada sumber data. Tujuan dari member check ini adalah untuk memastikan sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan informasi yang diberikan oleh sumber data. Dalam hal ini mengkonfirmasi keakuratan temuan dengan membawa kembali hasil penelitian kepada pihak RSUD Sawerigading untuk mendapatkan umpan balik tentang keakuratan dan relevansinya.
 - c. Menggunakan bahan referensi : bahan referensi berfungsi sebagai alat pendukung untuk memvalidasi data yang ditemukan peneliti. Misalnya, data dari wawancara perlu didukung dengan rekaman wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti memakai alat perekam berupa handphone untuk merekam hasil wawancara dengan informan.

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kehandalan atau ketepatan sebuah alat ukur dalam mengukur sebuah objek. Data pada penelitian kualitatif dianggap reliabel apabila sesuai dengan realitas yang terjadi. Penelitian kualitatif bersifat subjektif, karena peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian. Tingkat reliabilitas pada pendekatan kualitatif bersifat individu tau tidak sama antara peneliti satu dengan lainnya (Laksono, 2013). Reliabilitas dapat dilakukan dengan melibatkan peneliti lain, memperpanjang proses pengamatan, proses wawancara sampai pada titik jenuh. Titik jenuh maksudnya ialah data atau informasi yang diperoleh akan tetap sama, tidak lagi berubah.