



**IMPLEMENTASI KONSEP AGILE GOVERNMENT  
MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KELURAHAN (PATEK)  
UNTUK MENINGKATKAN PUBLIC SERVICE DI KANTOR KELURAHAN  
PASIRKAREUMBI**

**Endang Irawan Supriyadi<sup>1</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[endangirawan.ei@gmail.com](mailto:endangirawan.ei@gmail.com)

**D Yaceu Priyatna<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[dyaceup@gmail.com](mailto:dyaceup@gmail.com)

**Imron Maulana<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[imronmaulana1908@gmail.com](mailto:imronmaulana1908@gmail.com)

**Syam Rezki Brajanata<sup>4</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[syamrezkibrajanata@gmail.com](mailto:syamrezkibrajanata@gmail.com)

**Tevy Banyu Vany Heriyanti<sup>5</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[tevybany02@gmail.com](mailto:tevybany02@gmail.com)

**Abstrak**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) di Kantor Kelurahan Pasirkareumbi Kabupaten Subang adalah derivasi kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang merupakan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan Lebih baik terhadap masyarakat. Konsep *Agile Government* yang dituangkan dalam PATEK diharapkan dapat memberikan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya dirasa belum optimal. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi konsep agile government melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan untuk meningkatkan Public Service di Kantor Kelurahan Pasirkareumbi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kelurahan Pasirkareumbi melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) belum sepenuhnya melaksanakan Konsep Agile Governace terutama pada prinsi Prinsip *Systematic and Adaptive approach* dimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Pasirkareumbi belum dapat melaksanakan pelayanan secara online karena masih terbatasnya Fasilitas dan Sumber Daya Manusia.

**Kata Kunci : Agile Government, Public Service, Pelayanan Administrasi Terpadu**



### **Abstract**

*Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) at the Pasirkareumbi Subdistrict Office, Subang Regency is a derivation of government policy regarding Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) which is the government's effort to provide better services to the community. The concept of Agile Government as outlined in PATEK is expected to provide improved services to the community. However, in practice it is not optimal. Therefore, this research aims to see how the agile government concept is implemented through Integrated Village Administration Services to improve Public Services at the Pasirkareumbi Village Office. The research method used is descriptive qualitative research with an empirical approach. The results of the research show that the Pasirkareumbi Subdistrict Government through Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) has not fully implemented the Agile Governance Concept, especially on the principles of the Systematic and Adaptive approach, where the Pasirkareumbi Subdistrict Integrated Administrative Services has not been able to carry out online services due to limited facilities and human resources*

**Keywords :** *Agile Government, Public Service, Integrated Administrative Service*

### **Pendahuluan**

Administrasi Publik menjadi proses yang kompleks dalam pengelolaan Public agar tercipta pelayanan maksimal terhadap masyarakat (Supriyadi, 2021). Ilmu administrasi publik mengalami perkembangan yang sangat pesat, lebih-lebih di negara maju (Ibrahim, 2013). *New Public Service* menjadi paradigma antitesa dari *New Public Management*, yang mengkritisi sekaligus menolak adanya unsur bisnis dalam melaksanakan pemerintahan terutama pada pelayanan kepada masyarakat (Pasolong, 2016). *New Public Service* pada intinya menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani (Ningtyas, 2017). Di era disrupsi saat ini, konsep *New Public Service* dirasa tidak cukup dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih cepat. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maka pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (ulumudin & Dwiandini, 2021) serta Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Seiring dengan waktu, Pemerintah Kecamatan melakukan duplikasi pelayanan di tingkat Kelurahan dengan membuat Pelayan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK). PATEK adalah suatu bentuk pelayanan public yang ada ditingkat kelurahan, mulai dari permintaan sampai terbitnya sebuah dokumen yang diajukan oleh masyarakat. PATEK diharapkan menjadi jawaban akan konsep *agile Government* yang mengedepankan pelayanan yang gesit dan responsive dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Konsep *Agile Government* merupakan lompatan lompatan pergeseran dalam pelayanan public yang mengedepankan responsive dalam pelayanan. Konsep *agile*



*government* merupakan kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat perubahan yang tak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah (Kumorotomo, 2019). Konsep *agile* hadir untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi komunikasi. Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan yang *agile* (*Agile Governance*) menjadi keharusan bagi negara dalam menghadapi krisis eksistensi di era disrupsi ini (Vernanda, 2019)

Kelurahan Pasirkareumbi adalah satu kelurahan di Kecamatan Subang Kabupaten Subang, memiliki peran yang strategis dalam melakukan pelayanan pada pemerintahan tingkat bawah. Kantor Kelurahan Pasirkareumbi memiliki konsep Pelayanan Publik yang disebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) yang sudah didirikan pada tahun 2022. Namun pelayanan yang dirasa belum optimal, hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan yang dirasakan oleh warga yang membutuhkan pelayanan Kelurahan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana Implementasi Konsep *Agile Government* melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) untuk meningkatkan *Public Service* di Kantor Kelurahan Pasirkareumbi serta kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Pasirkareumbi.

## Kerangka Teori

*Agile Governance* adalah kemampuan suatu organisasi dalam hal mengefisienkan anggaran dan membaca adanya peluang dengan cepat dan tepat sehingga muncul suatu tindakan yang kompetitif juga inovatif (Huang et al., 2014). Dalam konsep *agile governance*, pemerintah dituntut untuk gesit dalam menghadapi perkembangan yang ada dan tidak terduga. Sehingga dalam menghadapi berbagai situasi yang sedang ataupun akan terjadi, pemerintah mampu menyesuaikan dan mengambil suatu tindakan yang tepat dan inovatif sesuai dengan perubahan atau situasi yang terjadi dinegaranya (Kusumawati & Kriswibowo, 2021), karena *Agile Governance* merupakan suatu cara untuk menata tata kelola pemerintahan yang lebih baik dengan memperhatikan prinsip didalamnya (Halim et al., 2021). Dengan demikian konsep *agile governance* bagi pemerintah dapat diimplementasikan dalam pelayanan yang gesit dan *responsive*. 6 (enam) prinsip *Agile Governance* menurut Luna, Kruchten, dan Moura dalam (Halim et al., 2021) sebagai berikut: (1) *Good enough governance*, (2) *Business-driven*, (3) *Human focused*, (4) *Based on quickwins*, (5) *Systematic and adaptive approach*, dan (6) *Simple design and continuous refinement*.

Konsep *Agile Governance* melalui Penyelesenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) yang mengadopsi konsep PATEN. PATEN adalah suatu bentuk pelayanan publik yang ada di tingkat Kecamatan, yang dimulai dari permintaan dampai ke terbitnya sebuah dokumen yang diajukan masyarakat (ulumudin & Dwiandini, 2021)

Pelayanan Publik adalah suatu cara yang dilaksanakan oleh kelompok lembaga atau institusi tertentu yang mana pada kegiatan ini dilakukan dengan tujuan



memberikan bantuan, pelayanan, keinginan, serta kepentingan masyarakat (Gamal, 2018).

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (Moleong, 2011). Dalam penelitian kualitatif peneliti melaksanakan kegiatan penelitian secara objektif terhadap kenyataan subjektif yang diteliti (Nina Adlini et al., 2022) dengan pendekatan studi kasus. Menurut Baxter dan Jack dalam (Nurahma & Hendriani, 2021), Studi kasus adalah suatu pendekatan penelitian yang memfasilitasi peneliti untuk menyelidiki sebuah fenomena menggunakan sumber data yang beragam. Fenomena yang dipilih biasanya disebut dengan kasus, artinya hal yang actual (*real-life events*), sedang berlangsung bukan sesuatu yang sudah lewat (Rijal Fadli, 2021).

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Data primer diambil dari *depth interview* melalui informan terkait objek penelitian dan observasi (Fitriyanti, 2019). Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber atau informan (Sugiyono, 2012). Informan yang diwawancarai oleh peneliti berasal dari Kantor Kelurahan Pasirkareumbi Subang. Data sekunder didapatkan dari laporan yang dibuat oleh kelurahan, serta studi literatur.

### Hasil dan Pembahasan

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) merupakan adopsi dari Program Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) dengan fokusnya adalah memberikan pelayanan secara administratif terhadap masyarakat. PATEN adalah suatu bentuk pelayanan publik yang ada di tingkat Kecamatan, yang dimulai dari permintaan dampai ke terbitnya sebuah dokumen yang diajukan masyarakat [bahtiar] ulumudin. Sesuai dengan Permendagri No 4 tahun 2010 yang mengatakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disebut PATEN]. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat [ulumudin] Bachtiar. Program PATEK di lingkungan kelurahan pasirkareumbi sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP namun terdapat kendala saat melakukan pelayanan, kendala tersebut datang dari masyarakat. Hal ini berdasarkan jawaban dari Lurah Pasirkareumbi Bapak Andri Lasamana Ahmad, S.STP., M.SI saat ditanya tentang respon masyarakat dengan adanya Program PATEK.

*"kelurahan sudah melaksanakan program PATEK secara maksimal dengan segala keterbatasan yang dimiliki namun kendalanya, tidak jarang masyarakat tidak mau tahu tentang persyaratan administratif yang harus dipenuhi sehingga menghambat pelayanan. Misal, ketia*



*pelayanan dokumen harus menyertakan syarat berupa surat permohonan yang ditandatangani ketua RW, masyarakat tidak mau dengan alasan susah bertemu RW atau tidak mau ribet”*

Senada dengan Lurah Pasirkareumbi, Ibu Susan sebagai kasi kesejahteraan sosial dan Ibu Juju sebagai pelaksana Prgram PATEK mengatakan bahwa *“Masyarakat sering tidak mengindahkan aturan yang berlaku berkenaan dengan persyaratan administrasi. Jika belum dilayani karena kurangnya persyaratan, masyarakat merasa kelurahan mempersulit.”*

Kendala yang dihadapi berkaitan dengan masyarakat tersebut harusnya tidak terjadi karena kebijakan program PATEK ini dalam melakukan pelayanan harus melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sudah disosialisasikan oleh kelurahan pasirkareumbi kepada masyarakat melalui Ketua RW dan RT setempat. Baik didalam rapat maupun disampaikan di grup WA. Hal ini disampaikan Bapak Gunawi Ketua RW 01 beserta seluruh RW yang sudah diwawancarai, *“Kebijakan persyaratan administrasi sudah disosialisasikan pada saat rapat dikelurahan yang dihadiri oleh Ketua RW dan RT serta tokoh masyarakat. Kami juga sudah mensosialisasikan kepada masyarakat namun memang selalu saja ada masyarakat yang tidak mengindahkannya karena ingin mudah dan cepat mengabaikan aturan ”*

### **Implementasi Prinsip Agile Government**

Untuk mengetahui bagaimana implementasi konsep *agile government* melalui Pelayanan administrasi terpadu kelurahan (PATEK) untuk meningkatkan *Public service* di kantor kelurahan pasirkareumbi, maka peneliti melakukan analisis terhadap empat prinsip *agile govermance* yang dikemukakan oleh Luna et al (2015)

#### ***Human Focused***

Pada Prinsip *Human focused*, peneliti melakukan penelitian terhadap beberapa aspek berkenaan dengan ruang yang bebas bagi masyarakat agar bisa berpartisipasi dalam membantu peningkatan pelayanan melalui PATEK. Peneliti melihat Perlu adanya ruang dalam tata kelola pemerintahan melalui PATEK bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dan tentunya perlu dihargai setiap masukan yang ada. Maka aspek yang diteliti pada prinsip ini adalah aspek layanan pengaduan dan aspek layanan khusus PATEK. Dalam aspek layanan pengaduan, peneliti menilai bahwa pemerintah kelurahan pasirkareumbi belum menyiapkan layanan pengaduan secara khusus dan terbuka bagi masyarakat, hal ini sesuai dengan jawaban dari lurah pasirkareumbi *“untuk layanan pengaduan masyarakat sebenarnya sudah berjalan dengan baik, hanya memang belum ada ruang khusus”*. Hal tersebut dibenarkan oleh perwakilan RW dan masyarakat yang mengatakan bahwa belum adanya ruangan dan pelayanan secara khusus untuk layanan pengaduan .

Dalam aspek layanan khusus PATEK, Peneliti melihat bahwa pemerintah kelurahan pasirkareumbi sudah memiliki ruang layanan khusus untuk program PATEK hal ini dapat dilihat dikantor kelurahan pasirkareumbi hal ini dibenarkan oleh Lurah Pasirkareumbi bahwa ruangan khusus program PATEK ini siapakan berdasarkan



anggaran yang disiapkan oleh Kecamatan pada tahun 2021. Hal senada disampaikan oleh perwakilan RW dan masyarakat *"iya, ruangan PATEK sudah ada dan masyarakat saat datang ke kantor kelurahan untuk membuat surat surat sudah dilayani di ruangan PATEK tersebut"*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa pemerintah kelurahan pasirkareumbi telah menerapkan prinsip *Human Focused* dalam menjalankan PATEK. Walaupun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti menyiapkan loket layanan aduan secara khusus.

### *Base on quick win*

Pada prinsip *Base on quick win*, peneliti melakukan penelitian terhadap beberapa aspek yaitu aspek kecepatan, ketepatan dan keberhasilan pelayanan. Pelayanan Administrasi terpadu Kelurahan (PATEK) fokus pada pelayanan administratif yang dibutuhkan oleh warga.

Dalam aspek kecepatan pelayanan, peneliti menilai bahwa kelurahan pasirkareumbi melalui program PATEK sudah cepat dalam melakukan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari jawaban Bapak Anton R Mulyono ketua RW 02 yang mengatakan bahwa pelayanan administrasi saat ini sudah baik dibuktikan dengan cepatnya dokumen yang dibutuhkan. *"pelayanan dari kelurahan sekarang sudah cepat, berbeda dengan dulu harus ke beberapa ruangan, belum petugasnya tidak ada. Sekarang ada petugas yang standby jadi masyarakat bisa dengan cepat mendapatkan pelayanan"*. Senada dengan Ketua RW 02, Bapak wawan mengatakan *"pelayanan dikelurahan saat ini sudah cepat tidak bertele-tele"* Hal tersebut sesuai dengan pantauan langsung Tim Peneliti di ruang PATEK saat ada warga yang sedang mengajukan permohonan surat yang selesai dalam waktu kurang dari 30 menit.

Untuk Aspek Ketepatan. Pemerintah kelurahan pasirkareumbi sudah tepat dalam menjalankan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) sesuai dengan instruksi dari Bupati dan kecamatan serta sudah tepat dalam mengelola program PATEK. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Lurah *"PATEK ini program yang diamanahkan dari kecamatan untuk dijalankan oleh kami di kelurahan agar terwujudnya pelayanan yang lebih baik."*. hal ini dibenarkan oleh Bapak Ujang Ketua RW 03 yang mengatakan *"saat ini kelurahan sudah tidak seperti dulu kalau masyarakat membutuhkan surat keterangan harus bertanya ke satu meja ke meja yang lain. Kalau sekarang, masyarakat yang datang langsung dilayani di satu ruangan dan tidak harus menunggu lama. Jadi hadirnya Program PATEK ini sangat tepat melakukan pelayanan kepada masyarakat"*. hal ini sesuai dengan pantauan peneliti di kantor kelurahan pasirkareumbi dimana sudah terdapat ruangan yang PATEK yang dirasa nyaman dengan desain ruangan yang baik dan menarik.

Sementara untuk aspek keberhasilan, peneliti melihat bahwa kelurahan pasirkareumbi sudah menjalankan program PATEK sesuai dengan instruksi. Hal ini



berdasarkan jawaban dari Bapak Lurah bahwa “sejak program PATEK ini digulirkan, pelayanan kepada masyarakat terus kami tingkatkan hal ini dapat dilihat dari cepatnya pelayanan yang dirasakan oleh warga, namun demikian keberhasilan ini belum diimbangi oleh pelayanan kami yang ingin menerapkan pelayanan secara online karena belum didukung oleh infrastruktur yang dibutuhkan”. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Juri ketua RW 5 yang mengatakan bahwa, “PATEK ini sudah baik dan sangat membantu hanya saja perlu dilengkapi dengan alat yang sangat dibutuhkan lingkungan dan adanya peningkatan kemampuan SDM kelurahan tapi sayangnya harus dilakukan secara offline jadi masyarakat harus selalu datang ke kelurahan, semoga saja kedepan ada secara online jadi kalau surat menyurat yang sederhana dapat dilakukan secara online agar menghemat waktu terutama bagi kami yang jauh”

### ***Systematic and Adaptive approach***

Pada prinsip *Systematic and Adaptive approach*, peneliti melakukan penelitian pada aspek sistematis dan adaptif yang mengarah pada inovatif terutama penekanannya pada pengembangan kemampuan intrinsik SDM kelurahan pasirkareumbi yang mendukung pelayanan pada program PATEK.

Pada prinsip *Systematic*, peneliti dapat menilai bahwa Pemerintah Kelurahan Pasirkareumbi melalui Program PATEK sudah dilaksanakan secara sistematis sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Lurah yang mengatakan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan sudah sistematis mulai dari pengantar dari RT RW, kelengkapan administrasi lengkap sehingga dapat diproses sampai penerbitan dokumen sesuai dengan kebutuhan masyarakat .

Senada dengan Bapak Lurah, Bapak Ruskandi ketua RW 06 mengatakan bahwa “pelayanan pada ruang PATEK sudah sangat sistematis hal ini dapat dilihat dari persyaratan yang harus dipenuhi mulai dari persyaratan KTP dan surat lain. Jika tidak dilengkapi maka tidak akan dilayani oleh petugas PATEK. Hal ini sesuai dengan observasi lapangan oleh peneliti di ruang PATEK saat ada masyarakat yang sedang diberikan pelayanan oleh petugas PATEK.

Pada prinsip *adaptif aproach*, peneliti melakukan penelitian pada pendekatan adaptif yang dilakukan oleh kelurahan pasirkareumbi melalui Program PATEK. Semangat dan kemampuan berinovasi serta proaktif menghadapi perubahan terutama ditekankan pada Sumber Daya Manusia kelurahan pasirkareumbi terutama yang ditugaskan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK). Peneliti menilai bahwa petugas PATEK sudah berusaha untuk adaptif namun terkendala dengan fasilitas yang dimiliki. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Lurah “kami sudah berusaha melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan msayarakat namun terkadang terkendala dengan failitas yang dimiliki seperti perangkat komputer yang sudah tidak update sesuai kebutuhan, fasilitas WIFI yang sangat kecil bahkan sering tidak berfungsi sehingga tidak dapat mendukung pelayanan secara online”



Senada dengan Bapak Lurah, Ibu Popy Ketua RW 09 menyampaikan *“harus bangga karena sekarang kelurahan pasirkareumbi ada ruang pelayanan terpadu yang bagus dan menarik walaupun fasilitas komputernya terkadang suka eror dan WIFI nya sering tidak ada. Hal ini dibuktikan juga oleh peneliti melalui observasi langsung oleh peneliti di lokasi ruangan PATEK, terutama fasilitas Wifi yang hanya berkapasitas 10 mbps*

### ***Simple Design and continuous Refinement***

Pada prinsip yang terakhir, menekankan kepada pelayanan pada masyarakat melalui Program PATEK yang di desain lebih sederhana dan terus melakukan penyempurnaan atas kekurangan yang dimiliki. Pada prinsip *simple design*, peneliti dapat menilai bahwa Pelayanan administrasi Terpadu kelurahan yang telah dijalankan oleh kelurahan pasirkareumbi sudah membuat alur yang lebih sederhana, bukan hanya dapat dilakukan dalam satu tempat/ruangan saja namun juga jika ada masyarakat yang tidak lengkap secara administratif maka petugas dapat kontak langsung ke ketua RW dimana orang tersebut tinggal dan melakukan konfirmasi berkenaan dengan keberadaan warganya yang akan diberikan pelayanan. Sementara pada prinsip *continuous Refinement*, pemerintah kelurahan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan sudah terus melakukan penyempurnaan berkelanjutan berkaitan dengan pelayan terhadap masyarakat, hal ini sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh lurah pasirkareumbi *“Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan terus melakukan penyederhanaan dan penyempurnaan dalam pelayanan terhadap masyarakat dengan terus berkoordinasi secara aktif melalui grup WA ketua RW sekelurahan pasirkareumbi. Misalnya, jika ada salah satu warga yang datang ke kelurahan dan membutuhkan pelayanan namun surat pengantar dari RW belum ada, maka kami akan coba kontak ke ketua RW nya, jika Ketua RW nya memberikan ijin agar warganya dapat langsung dilayani namun tetap surat pengantar harus di susulkan ke petugas PATEK maka petugas akan langsung melayaninya.”*

### **Kesimpulan Penelitian**

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa konsep *agile governance* yang diimplementasikan oleh kelurahan pasirkareumbi melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) belum dilaksanakan sepenuhnya karena belum melaksanakan 4 prinsip *agile governance* yang dijadikan landasan penelitian. hal ini dapat dilihat dari masih belum terlaksananya pelayanan yang diberikan secara online, hal ini termasuk kedalam Prinsip *Systematic and Adaptive approach* dimana pemerintah harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam melakukan pelayanan, sehingga dibutuhkan infrastruktur dalam mendukung pelayanan secara online dan menjadikan pemerintah kelurahan pasirkareumbi dalam melaksanakan pelayanan pada Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) mengimplementasikan konsep *agile governance* secara penuh.



Sementara kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kelurahan Pasirkareumbi dalam melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) adalah

1. Masih terkendalanya fasilitas infrastruktur yang sangat terbatas. Seperti kurangnya fasilitas komputer dan fasilitas internet.
2. Masih kurangnya kemampuan SDM dalam menghadapi kemajuan teknologi sehingga dibutuhkan pendampingan dalam meningkatkan kemampuan SDM dalam mengelola PATEK
3. Masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan administratif yang harus dipenuhi saat datang ke ruangan PATEK sehingga menghambat dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Oleh karena itu, peneliti memberikan rekomendasi kepada pemerintah kelurahan pasirkareumbi dalam meningkatkan pelayanan melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEK) :

1. Pemerintah Kelurahan Pasirkareumbi dapat bekerja sama dengan para pengusaha melalui CSR untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur yang dirasa sulit dipenuhi oleh pemerintah dalam waktu dekat
2. Pemerintah Kelurahan Pasirkareumbi dapat bekerjasama dengan Perguruan tinggi khususnya Universitas Subang dalam melakukan pendampingan peningkatan Sumber Daya Manusia seluruh aparatur negara yang ada di Kelurahan Pasirkareumbi
3. Pemerintah Kelurahan Pasirkareumbi terus melakukan sosialisasi mengenai Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEK) terhadap masyarakat baik melalui Rapat dengan para Ketua RW dan RT maupun dalam bentuk lain seperti Pembuatan Benner, Spanduk maupun melalui website, sosial media yang dimiliki oleh Pemerintah kaelurahan Pasirkareumbi.

## References

- Gamal, M. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Katalogis*, 6(2).
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi Pikobar di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 48–66.
- Huang, P.-Y., Pan, S. L., & Ouyang, T. H. (2014). Developing information processing capability for operational agility: implications from a Chinese manufacturer. *European Journal of Information Systems*, 23(4), 462–480. <https://doi.org/10.1057/ejis.2014.4>
- Ibrahim, A. (2013). *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya* (A. Gunarsa, Ed.; 3rd ed., Vol. 1). PT. Refika Aditama.



- Kumorotomo, W. (2019). *Agile Government (Pemerintahan Cergas)*. DMKP Universitas Gadjah Mada. <https://mkp.fisipol.ugm.ac.id/2019/11/19/agile-government-pemerintahan-cergas/>
- Kusumawati, W., & Kriswibowo, A. (2021). Agile Governance Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung Dalam Menangani Covid-19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 757-766. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.736>
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (29th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Pendidikan Edumaspul*, 6(1), 974-980.
- Ningtyas, T. (2017). New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>
- Nurahma, G. A., & Hendriani, W. (2021). Tinjauan sistematis studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Mediapsi*, 7(2), 119-129. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2021.007.02.4>
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik* (7th ed.). Alfabeta.
- Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Rasi Universitas Muhammadiyah Bandung*, 3(1), 9-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1>
- ulumudin, aceng, & Dwiandini, widi. (2021). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 302-309.
- Vernanda, rengga. (2019). Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 1-6.