

## Agile Governance Dalam Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung

I Gede Putra Muliawan<sup>1</sup> Tati Sarihati<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pasca Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Langlangbuana

<sup>2</sup> Pasca Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Langlangbuana

Corresponding Author: [iputramuliawan@gmail.com](mailto:iputramuliawan@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v10i1.728>

### Article Info

#### Article History;

**Received:**

2025-10-04

**Revised:**

2025-11-21

**Accepted:**

2026-06-15

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi prinsip Agile Governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan tiga indikator utama dalam kerangka Key Performance Indicators (KPI), yaitu *velocity* (kecepatan proses layanan), *lead time* (waktu tunggu layanan), dan *satisfaction* (tingkat kepuasan masyarakat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Disdukcapil telah mengadopsi pendekatan agile melalui digitalisasi layanan dan percepatan proses, efektivitasnya belum merata di seluruh wilayah kerja. Hambatan teknis, struktural, dan kultural masih menjadi tantangan, terutama di wilayah perdesaan dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Agile Governance berpotensi meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, namun memerlukan strategi yang lebih komprehensif untuk menjamin pemerataan akses dan integrasi sistem secara menyeluruh.

**Kata kunci:** Agile Governance; Administrasi Kependudukan; Key Performance Indicators; Pelayanan Publik; Digitalisasi Layanan

**Abstract:** This study aims to analyze the effectiveness of Agile Governance principles in the delivery of population administration services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Bandung Regency. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through observation, in-depth interviews, and document analysis. The evaluation framework is based on three key performance indicators (KPIs): *velocity* (processing speed), *lead time* (service turnaround), and *satisfaction* (user experience). Findings indicate that while Disdukcapil has formally adopted agile practices such as digital service innovations and process acceleration the implementation remains uneven across service areas. Technical, structural, and cultural barriers persist, particularly in rural regions with limited infrastructure and low digital literacy. The study concludes that Agile Governance holds significant potential to enhance public service efficiency and quality, but requires more comprehensive strategies to ensure equitable access and full system integration.

**Keywords:** Agile Governance; Population Administration; Key Performance Indicators; Public Services; Service Digitalisation

## PENDAHULUAN

Pemberian hak untuk masyarakat sesuai kebutuhan dan kepentingan tercantum dan diatur dalam undang-undang merupakan definisi dari pelayanan. Pelayanan yang disebutkan

disini memiliki artian sebagai sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berbeda dengan melayani, kata ini memiliki arti sebagai pemberian pelayanan baik secara professional dan secara proporsional (1) dalam (2)

Pelayanan public menurut Lonsdale dalam (Mulyadi, 2018) Pelayanan Publik adalah seluruh pelayanan yang pemerintah atau swasta berikan, dikarenakan pada umumnya publik tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali jika dipenuhi secara kolektif untuk mensejahterakan masyarakat. Selain itu Menurut (3) Pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat, dan masyarakat mengharapkan pelayanan publik bisa jujur, melayani dengan tepat serta dapat mengelola sumber pendapatan secara tepat, bertanggung jawab terhadap masyarakat. Pelayanan publik yang adil serta bertanggungjawab dapat meningkatkan kepercayaan publik. Dalam mencapai Good Governance dilandasi oleh etika pelayanan publik serta kepercayaan public (4). Fungsi pelayanan publik dilakukan oleh tiap-tiap instansi pemerintah dapat berlaku baik dan berkualitas kedepannya. Sebab, pelayanan publik yang baik ini dipengaruhi oleh prinsip dan konsep dasar yang dibawa oleh reformasi birokrasi, yang pastinya ingin membawa pelayan publik yang mereka berikan ke arah profesional. (5)

Dalam (6), menyatakan Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, khususnya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Berdasarkan (7), administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan yang meliputi penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan, yang dilaksanakan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa sipil, dan pengelolaan sistem informasi kependudukan. Sementara itu, menurut Pasal 1 ayat (1) (8), pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh instansi penyelenggara.

Transformasi signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan terjadi sejak diterbitkannya (9) Kependudukan Secara Daring. Regulasi ini mendorong peralihan dari sistem manual menuju layanan berbasis digital (online), dengan dua pertimbangan utama: pertama, perlunya pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam mendukung tata kelola pemerintahan; kedua, pentingnya menyediakan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat melalui mekanisme daring.

Di tengah perkembangan teknologi digital yang pesat, organisasi sektor publik dituntut untuk mengadopsi sistem tata kelola yang adaptif, responsif, dan kolaboratif. Salah satu pendekatan yang relevan dalam menjawab tantangan tersebut adalah Agile Governance sebuah model tata kelola yang bersifat lincah, iteratif, dan partisipatif. Konsep ini awalnya berkembang dalam dunia pengembangan perangkat lunak, namun kini mulai diterapkan dalam tata kelola organisasi public (10)

Penerapan prinsip Agile dalam pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat, serta memperkuat akuntabilitas layanan. (11) menunjukkan bahwa adaptasi model agile dapat mendorong inovasi dan integrasi layanan publik yang lebih baik, terutama dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan masyarakat modern. Hal ini sangat relevan dengan konteks

Indonesia, di mana birokrasi publik kerap dinilai lamban, hierarkis, dan kurang responsif terhadap dinamika sosial yang cepat berubah (12)

Salah satu sektor layanan yang sangat strategis di tingkat pemerintahan daerah adalah administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Bandung memiliki peran sentral dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terintegrasi. Tingginya volume permintaan layanan, tuntutan terhadap kecepatan proses, serta kebutuhan akan integrasi data lintas sektor menjadikan penerapan tata kelola yang lincah dan adaptif sebagai sebuah keharusan.

Namun demikian, hingga saat ini masih minim kajian empiris yang secara spesifik mengeksplorasi penerapan prinsip Agile Governance dalam konteks layanan kependudukan di tingkat lokal. Celah inilah yang menjadi dasar kebaruan dan kontribusi ilmiah dari artikel ini. Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip Agile Governance dalam sistem pelayanan data kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara akurat kondisi objektif di lapangan tanpa manipulasi atau intervensi dari peneliti, sebagaimana dijelaskan oleh (13) bahwa penelitian kualitatif bersifat naturalistik dan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data.

Data yang dikumpulkan bukan berupa angka, melainkan informasi tekstual yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, dan catatan lapangan. Menurut (14), pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna, persepsi, dan dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk mengeksplorasi dan memahami variabel secara independen berdasarkan konteks aktual.

Sebagaimana dijelaskan oleh (15), metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif terhadap efektivitas implementasi prinsip Agile Governance dalam pelayanan publik. Sedangkan menurut (16) menekankan bahwa metode ini cocok digunakan dalam penelitian sosial yang bertujuan untuk memahami perilaku, interaksi, dan struktur sosial secara mendalam. Bersamaan dengan itu (17) penelitian kualitatif adalah pendekatan interpretatif dan naturalistik yang bertujuan memahami makna suatu fenomena dalam konteks alaminya. Peneliti berusaha menafsirkan dunia berdasarkan perspektif subjek yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan prinsip Agile Governance dalam penyelenggaraan layanan data kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung. Dalam (18) *Agile governance* adalah kemampuan dalam merasakan, beradaptasi, dan merespon dengan cepat adanya perubahan di lingkungannya melalui kolaborasi untuk menciptakan kondisi yang tangkas dan ramping

hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi optimalisasi implementasinya. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan tiga indikator utama dalam kerangka *Key Performance Indicators* (KPI), yaitu *velocity* (kecepatan penyelesaian proses), *lead time* (durasi total layanan), dan *satisfaction* (tingkat kepuasan pengguna layanan). (19)

## Hasil

### Velocity (Kecepatan Proses Layanan)

Indikator *velocity* dalam pelayanan administrasi kependudukan diukur berdasarkan durasi waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan, mulai dari tahap pendaftaran penduduk hingga proses validasi data. Berdasarkan hasil observasi, layanan dasar seperti perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang kemudian disebut sebagai e-KTP saat ini dapat diselesaikan dalam rentang waktu 10 hingga 15 menit, menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang memerlukan waktu lebih dari satu jam. Namun, untuk layanan yang bersifat kompleks seperti penerbitan akta kelahiran atau surat nikah, masih ditemukan keterlambatan yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia serta distribusi akses sistem yang belum merata di 270 desa/kelurahan.

Temuan dari wawancara dengan petugas pelayanan mengindikasikan bahwa kecepatan layanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi individu dan kualitas jaringan teknologi informasi. Di wilayah terpencil, kecepatan proses layanan cenderung lebih rendah akibat hambatan transportasi dan minimnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan teknis memadai. Kondisi ini mencerminkan bahwa penerapan prinsip Agile Governance belum sepenuhnya terimplementasi secara merata di seluruh wilayah operasional Disdukcapil.

### Lead Time (Waktu Tunggu Proses Layanan)

Lead time didefinisikan sebagai rentang waktu antara pengajuan permohonan layanan oleh masyarakat hingga layanan tersebut diterima secara penuh. Berdasarkan temuan lapangan, masyarakat di wilayah perkotaan umumnya mengalami waktu tunggu rata-rata 1 hingga 2 hari untuk layanan dasar. Sebaliknya, di daerah perdesaan dengan kondisi geografis yang menantang, lead time dapat mencapai 3 hingga 5 hari atau lebih. Perbedaan ini dipengaruhi oleh distribusi tenaga operasional yang belum merata serta ketergantungan terhadap sistem layanan daring yang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat.

Melalui wawancara dan forum diskusi kelompok (FGD), terungkap bahwa banyak warga mengalami kesulitan dalam memahami prosedur layanan berbasis digital, serta merasa tidak pasti terhadap jadwal pelayanan keliling yang tersedia. Temuan ini mengindikasikan bahwa prinsip *responsiveness* dalam kerangka Agile Governance belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal, khususnya dalam menjangkau wilayah dengan keterbatasan akses dan literasi digital.

### Satisfaction (Tingkat Kepuasan Masyarakat)

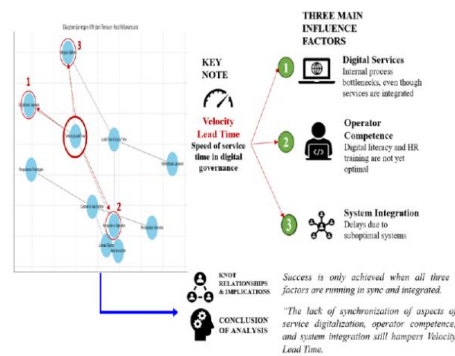
Berdasarkan survei internal yang dilakukan oleh Disdukcapil, sekitar 90% responden menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, khususnya terkait perekaman e-KTP dan pemanfaatan aplikasi berbasis daring. Meskipun angka ini menunjukkan capaian positif, terdapat disparitas persepsi antara masyarakat perkotaan dan perdesaan. Keluhan dari warga

desa mencakup minimnya pendampingan dalam penggunaan teknologi serta keterbatasan sarana pendukung layanan.

Dalam kerangka Agile Governance, kepuasan pengguna merupakan indikator kunci keberhasilan karena mencerminkan tingkat kesesuaian antara output layanan dan ekspektasi penerima manfaat. Oleh karena itu, meskipun tingkat kepuasan secara umum tergolong tinggi, masih terdapat ruang signifikan untuk perbaikan, terutama dalam menjangkau wilayah dengan keterbatasan akses dan literasi digital.

### Analisis Diagram Jaringan *Key Performance Indicators* (KPI)

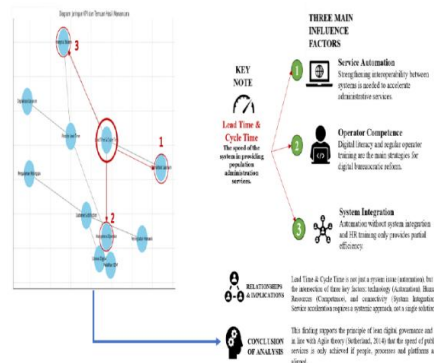
Visualisasi hasil wawancara dan observasi disajikan dalam bentuk diagram jaringan tematik yang menggambarkan relasi antara hambatan layanan dan indikator KPI. Diagram ini menunjukkan bahwa hambatan seperti rendahnya kompetensi petugas, kesenjangan digital masyarakat, dan akses geografis yang sulit saling terkait dan secara langsung memengaruhi *velocity*, *lead time*, dan *satisfaction*. Berikut hasil analisa Jaringan tematik KPI menggambarkan penguatan dari hasil wawancara gari jawan para informan, baik snowball individu dan kelompok pengun jasa pelayanan:



Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Gambar 1: Diagram Jaringan Tematik Implementasi KPI dalam Agile Governance, terkait Velocity

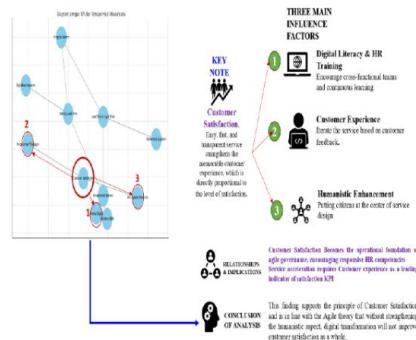
Pada gambar 1 dijelaskan bahwa administrasi pelayanan masih terkendala waktu pelayanan administrasi baik Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga terutama Surat Nikah dan Surat Keterangan Kelahiran, masih terdapat kelemahan respon spesifik di 270 desa, belum mencerminkan penerapan prinsip agile dan prinsip pelayanan administrasi yang efektif untuk wilayah Kabupaten Bandung secara keseluruhan.



Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Gambar 2: Diagram Jaringan Tematik Implementasi KPI dalam Agile Governance, terkait Lead Time

Pada gambar 2 dijelaskan bahwa hubungan kausal dan tematik yang sangat kuat menggambarkan bahwa Kecepatan pelayanan masih menemukan kendala, karena ketiga faktor penting tersebut masih perlu perbaikan dan konsistensi sistem, kualitas sumber daya manusia yang masih perlu pelatihan, dan pelayanan yang sangat kurang pada pelayanan berbasis geografi, transportasi dan kualitas masyarakat yang masih perlu pendampingan.



Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Gambar 3: Diagram Jaringan Tematik Implementasi KPI dalam Agile Governance, terkait Satisfaction

Pada gambar 3, dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan mencerminkan keberhasilan sistem agile yang berorientasi pada iterasi yang cepat, tanggap terhadap kebutuhan warga, dan peningkatan empati. Sebagai tanda adanya pergeseran dari birokrasi menuju pelayanan publik yang berbasis nilai. Kendala yang dihadapi pelayanan Disdukcapil, terhadap masyarakat yang kualitas pengetahuan teknologinya masih sangat membutuhkan pendampingan yang humanis, dan jempot bola, serta membutuhkan Pos Pelayanan siaga di desa-desa yang susah terjangkau Teknologi.

## Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip Agile Governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung telah mengalami kemajuan, namun belum sepenuhnya optimal dan merata. Secara konseptual, Agile Governance menekankan fleksibilitas, kolaborasi, dan responsivitas dalam tata kelola publik, dengan orientasi utama pada kepuasan pengguna layanan. Konsep ini awalnya berkembang dalam dunia pengembangan perangkat lunak, namun kini mulai diterapkan dalam sektor publik sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat yang semakin dinamis dan kompleks (10)

Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan penerapan prinsip agile tidak hanya bergantung pada kecepatan proses (*velocity*) dan efisiensi waktu tunggu (*lead time*), tetapi juga pada nilai layanan yang dirasakan oleh masyarakat (*satisfaction*). Hal ini sejalan dengan teori Key Performance Indicators (KPI) yang dikemukakan oleh (20), yang menekankan bahwa indikator keberhasilan transformasi birokrasi harus mencakup dimensi kualitas, relevansi, dan kepuasan publik, bukan semata-mata kuantifikasi proses.

Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan prinsip agile di Disdukcapil Kabupaten Bandung masih menghadapi berbagai hambatan. Hambatan tersebut tidak hanya bersifat teknis, seperti keterbatasan infrastruktur digital dan sistem informasi yang belum

terintegrasi, tetapi juga bersifat struktural dan kultural. Warisan birokrasi tradisional yang cenderung hierarkis dan prosedural belum sepenuhnya bertransformasi menjadi sistem yang adaptif dan kolaboratif. Selain itu, rendahnya literasi teknologi di kalangan masyarakat perdesaan, minimnya pendampingan penggunaan aplikasi daring, serta ketimpangan akses terhadap layanan digital menjadi tantangan yang signifikan.

Disdukcapil belum sepenuhnya menguasai dinamika lingkungan pelayanannya, terutama dalam memahami kondisi geografis dan demografis yang memengaruhi efektivitas layanan. Wilayah dengan akses transportasi terbatas, infrastruktur yang belum memadai, dan kualitas sumber daya manusia yang belum merata dalam memahami teknologi pelayanan menjadi faktor penghambat utama. Hal ini menyebabkan kesenjangan antara desain sistem layanan yang berbasis teknologi dengan realitas sosial di lapangan.

Meskipun prinsip pelayanan cepat berbasis teknologi telah mulai diterapkan, integrasi sistem belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Implementasi aplikasi daring dan digitalisasi proses administrasi belum mampu menjamin kualitas layanan yang inklusif dan berkeadilan. Masih terdapat ketimpangan antara masyarakat perkotaan yang relatif lebih siap secara digital, dengan masyarakat perdesaan yang membutuhkan pendekatan pendampingan dan edukasi yang lebih intensif.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip Agile Governance dalam pelayanan data kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan, khususnya dalam aspek kecepatan proses (velocity), waktu tunggu (lead time), dan kepuasan masyarakat (satisfaction). Inovasi digital seperti layanan e-KTP dan aplikasi daring telah mempercepat proses layanan di wilayah perkotaan. Namun, efektivitas implementasi agile belum merata di seluruh wilayah kerja, terutama di daerah perdesaan yang menghadapi tantangan geografis, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya literasi digital. Hambatan yang teridentifikasi bersifat teknis, struktural, dan kultural, mencerminkan bahwa transformasi birokrasi menuju tata kelola yang lincah masih menghadapi resistensi dan keterbatasan kapasitas. Temuan ini sejalan dengan teori Luna & Morais (2009) yang menekankan pentingnya kesiapan budaya organisasi dan partisipasi aktif pengguna layanan, serta validasi dari kerangka KPI Parmenter (2015) yang menegaskan bahwa keberhasilan agile tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari nilai layanan dan kepuasan publik. Dengan demikian, meskipun langkah awal menuju Agile Governance telah dimulai, diperlukan strategi lanjutan yang lebih komprehensif untuk memastikan integrasi sistem, pemerataan akses, dan peningkatan kapasitas SDM agar prinsip agile dapat diterapkan secara efektif dan inklusif di seluruh wilayah pelayanan.

## **REFERENCE**

1. Hayat S. Manajemen pelayanan publik. Jakarta: Raja Grafindo Persada; 2007.
2. Zahra NSR, Suparman N, Alia S. Penerapan Prinsip Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *J Inov Penelit* [Internet]. 2022;3(5):6167–78. Available from: <https://doi.org/10.47492/jip.v3i5.2057>
3. Lewis CW, Gilman SC. The ethics challenge in public service: A problem-solving guide.

- San Francisco: CA: Jossey-Bass.; 2005.
4. Suparman N., Mubarak S. Penerapan prinsip Agile Governance dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *J Ilmu Pemerintah STP Mataram*. 2019;4(2).
  5. Nurul Siti Ambia Zahra, Nanang Suparman, Siti Alia. Penerapan Prinsip Agile Governancedalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung . *J Inov Penelit* . 2022;3(5).
  6. Sendy Septiawan. Implementasi Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu Dalam Perspektif Agile Governance Di Kabupaten Bandung. *J Identitas Adm Publik Univ Muhammadiyah Bandung*. 2023;3(2).
  7. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
  8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi.
  10. Luna D, Morais J. Agile Governance Theory: A new approach to public sector management. *Public Adm Rev Inst*. 2009;
  11. OECD. <https://www.oecd.org/en/about/directorates/directorate-for-public-governance.html>. 2020. Agile government: Reimagining policy-making and public service delivery.
  12. Wijayanti D. Birokrasi publik dan tantangan responsivitas di era digital. . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 2021.
  13. Moleong Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.; 2017.
  14. John W. Creswell. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications; 2014.
  15. Nazir M. *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.; 2013.
  16. Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2019.
  17. Denzin NK LY. *Handbook of Qualitative Research*. Terjemahan Dariyatno dkk. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2009.
  18. Marifah A, Satlita L. Agile Governance Pada Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *J Public Policy Adm Res*. 2023;1(1).
  19. Madan S. <https://agilemania.com/agile-metrics-and-kpi-you-must-track>. 2024. 13 agile metrics and KPIs you must track in 2025.
  20. D P. *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*. 2nd ed. Hoboken: Wiley; 2015.