

ANALISIS PERAN PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JATIRANGGON

**Mochammad Apriyandi* , Arini Dwi Septyani, Nisrina Mujirahayu, & Budi
Supriyanto**

Universitas Krisnadwipayana Jakarta, Indonesia

*Email: mochammadapriyandi@gmail.com**

Riwayat Artikel

Diterima: 26 Oktober 2025

Disetujui: 26 November 2025

Diterbitkan: 9 Desember 2025

Abstract

Public service is a primary government function that directly relates to the needs of the community. Village officials have a strategic role as the frontline in administrative services such as the issuance of identity cards (KTP), family cards (KK), domicile certificates, and population data management. This study employed a qualitative method with a descriptive approach, using in-depth interviews, direct observation, and documentation studies. Informants were purposively selected, including the village head, secretary, service staff, and service users. Data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, with validity tested through triangulation. The study found that employees at Jatiranggon Village have complex roles as administrative executors, facilitators, communicators, service providers, and problem solvers. Supporting factors included clear standard operating procedures (SOP), employee commitment, and community participation. Constraints involved limited human resources, infrastructure, and minimal training. Efforts to overcome these obstacles included enhancing internal coordination, improving communication with the community, optimizing available infrastructure, and emphasizing friendly and professional service attitudes. The conclusion is that employee roles significantly influence public service quality. The more optimally employees perform their roles, the higher the community satisfaction. Therefore, enhancing employee capacity through training, adding personnel, and strengthening infrastructure is crucial to realizing effective, efficient, and accountable public services in Jatiranggon Village.

Keywords: *Employee Role, Public Service, Jatiranggon Village, Public Administration*

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan fungsi utama pemerintahan yang langsung berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Pegawai kelurahan berperan strategis sebagai ujung tombak pelayanan administratif seperti pembuatan KTP, KK, surat keterangan domisili, dan pengelolaan data kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Informan dipilih secara purposive meliputi lurah, sekretaris, staf pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Data dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman, dan keabsahan diuji dengan triangulasi. Dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pegawai di Kelurahan Jatiranggon memiliki peran kompleks sebagai pelaksana administratif, fasilitator, komunikator, pelayan, dan problem solver. Faktor pendukung berupa

SOP jelas, komitmen pegawai, dan partisipasi masyarakat. Hambatan berupa keterbatasan SDM, sarana prasarana, dan minim pelatihan. Upaya untuk mengatasi hambatan ini, meliputi peningkatan koordinasi internal antarpegawai, perbaikan komunikasi dengan masyarakat, optimalisasi sarana prasarana, serta penekanan sikap ramah dan profesional dalam pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peran pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Semakin optimal pegawai menjalankan perannya, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan kapasitas pegawai lewat pelatihan, penambahan tenaga, dan penguatan sarana prasarana sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel di Kelurahan Jatiranggon.

Kata kunci: Administrasi Publik, Kelurahan Jatiranggon, Pelayanan Publik, Peran Pegawai.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan tingkat profesionalisme birokrasi dan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, kantor kelurahan memegang peranan penting sebagai ujung tombak layanan publik karena berada pada tingkat paling dekat dengan masyarakat.

Pegawai kelurahan memiliki peran yang krusial dalam melaksanakan berbagai pelayanan administratif, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan domisili, pengantar surat nikah, serta pengelolaan data kependudukan. Namun, dalam praktiknya, kerap ditemukan berbagai kendala pada proses pelayanan, antara lain keterlambatan pelayanan, kurangnya ketepatan informasi, prosedur yang berbelit, dan sikap pegawai yang kurang responsif.

Kelurahan Jatiranggon, sebagai salah satu kelurahan dengan tingkat kepadatan penduduk tinggi di Kota Bekasi, menghadapi tantangan pelayanan yang makin kompleks akibat mobilitas tinggi dan kebutuhan administrasi masyarakat yang beragam. Oleh sebab itu, analisis mengenai peran pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jatiranggon menjadi sangat penting untuk mengukur sejauh mana pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Penelitian ini difokuskan pada pengkajian peran pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jatiranggon, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta strategi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik tingkat kelurahan, serta manfaat praktis bagi pemerintah kelurahan, masyarakat, dan peneliti selanjutnya.

Pendahuluan ini mengintegrasikan latar belakang masalah, pentingnya penelitian, dan tujuan dalam konteks administrasi publik secara jelas dan padat untuk pembaca jurnal akademik.

B. KAJIAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bentuk jasa yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, mencakup barang, jasa, dan layanan administrative (Bazarah et al., 2021). Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik harus dilakukan

sesuai peraturan yang berlaku dan menjamin hak seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Pelayanan publik memiliki karakter wajib, mengutamakan kepentingan publik, memiliki standar pelayanan (SOP) yang jelas, dan wajib dilaksanakan dengan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta transparansi. Responsivitas dan partisipasi masyarakat juga menjadi aspek penting dalam pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Erlangga D, 2025).

Peran Pegawai dalam Pelayanan Publik

Pegawai kelurahan sebagai aparatur pemerintah memiliki posisi strategis sebagai pelaksana utama dalam pelayanan administratif dan jasa public (Samsudin, 2021). Lima peran utama yang menjadikan pegawai agen perubahan dalam administrasi publik ialah: pelaksana administratif, fasilitator, komunikator, pelayan (service provider), dan problem solver. Peran ini memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan efektif, tepat waktu, dan memuaskan masyarakat. Optimalisasi peran pegawai berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

Teori Administrasi Publik

Teori administrasi publik memberikan dasar konseptual untuk menjalankan pemerintahan secara profesional dan efisien. Teori klasik Woodrow Wilson menekankan pemisahan administrasi dan politik demi birokrasi netral dan profesional (Wilson, 1887). Max Weber memperkenalkan konsep birokrasi ideal dengan aturan jelas dan hierarki terstruktur sebagai penjamin kepastian pelayanan publik (Weber, 1947). Frederick W. Taylor menambahkan pentingnya manajemen ilmiah melalui standarisasi dan pembagian kerja untuk mencapai efisiensi (Taylor, 1911). Konsep New Public Management (NPM) mengadopsi prinsip sektor swasta dalam mengelola birokrasi guna meningkatkan hasil dan akuntabilitas (Hood, 1991). Sementara itu, teori Good Governance menekankan transparansi, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, dan keadilan sebagai pilar tata kelola pemerintahan yang baik (UNDP, 1997).

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa sikap pegawai sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Hambatan utama meliputi keterbatasan sarana, sumber daya manusia, serta kurangnya kompetensi pegawai. Penelitian lain menyoroti bahwa responsivitas, keramahan, dan profesionalisme pegawai meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menghubungkan peran pegawai dengan faktor pendukung dan penghambat, serta upaya mengatasi hambatan demi tercapainya kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, dan responsif. Sinergi antara variabel-variabel tersebut menentukan keberhasilan pelayanan publik di Kelurahan Jatiranggon.

Tinjauan pustaka ini mengintegrasikan konsep teori, peran pegawai, hasil penelitian terdahulu, serta model kerangka pikir secara komprehensif untuk mendukung kerangka penelitian jurnal ilmiah.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman mendalam terhadap fenomena pelayanan publik berdasarkan pengalaman, pandangan, dan interaksi para pegawai serta masyarakat pengguna layanan. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk

menggambarkan secara sistematis dan faktual peran pegawai, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jatiranggon.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Jatiranggon, Kecamatan Jatisampurna, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Lokasi dipilih berdasarkan tingkat kepadatan penduduk dan tingginya kebutuhan pelayanan administratif masyarakat. Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, terdiri dari tahap persiapan, pengumpulan data, dan analisis serta penyusunan laporan.

Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah pegawai Kelurahan Jatiranggon yang terlibat dalam pelayanan publik, termasuk lurah, sekretaris, staf pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling untuk memperoleh data yang kaya dan relevan. Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip data saturation.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses pelayanan, dan studi dokumentasi terkait pelaksanaan pelayanan publik. Penggunaan teknik triangulasi antara wawancara, observasi, dan dokumentasi bertujuan meningkatkan validitas dan reliabilitas data.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara siklikal. Model ini memungkinkan pemahaman komprehensif terhadap dinamika peran pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Uji Keabsahan Data

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, waktu, dan member check. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan dan teknik, serta mengonfirmasi temuan dengan informan untuk memastikan keakuratan interpretasi dan konsistensi data.

Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran yang valid dan mendalam tentang pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kelurahan, serta sebagai dasar pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Berdasarkan temuan yang diperoleh, pelayanan publik di Kelurahan Jatiranggon, Kecamatan Jatisampurna, Kota Bekasi, menunjukkan adanya perkembangan yang positif dalam hal pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat. Keberadaan kelurahan yang terletak di lokasi strategis, dekat dengan permukiman, pusat pendidikan, dan memiliki akses transportasi yang memadai, tentu memberikan potensi besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Fungsi kelurahan sebagai pusat administrasi yang menyediakan berbagai layanan penting, seperti kependudukan, surat-menyurat, layanan sosial kemasyarakatan, dan pengelolaan data, memainkan peran kunci dalam mendukung kehidupan masyarakat. Meskipun demikian, menarik untuk dicatat bahwa meskipun layanan yang diberikan sudah relatif baik, sarana dan prasarana yang ada masih terbatas, dan hal ini sangat mempengaruhi kelancaran serta kualitas pelayanan. Keterbatasan ruang kerja yang tidak memadai, serta

kurangnya fasilitas pendukung yang memadai, menjadikan proses pelayanan menjadi kurang optimal. Temuan ini sangat selaras dengan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di kantor pemerintahan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat dan efisiensi pelayanan (Iswandi et al., 2021).

Selain itu, meskipun pegawai kelurahan telah menjalankan tugas mereka dengan cukup baik, sebagaimana diatur dalam teori birokrasi Max Weber dan New Public Management (NPM), kenyataannya, terbatasnya jumlah pegawai dan kompetensi yang ada tetap menjadi kendala signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai kelurahan memegang peran yang sangat penting, baik sebagai pelaksana administratif, fasilitator, komunikator, pelayan, maupun problem solver dalam pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, peran ini seringkali terhambat oleh kurangnya pelatihan serta kapasitas yang belum optimal dalam menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks. Hal ini patut menjadi perhatian, mengingat banyak penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas SDM yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif (Sentanu et al., 2024). Tanpa adanya pelatihan yang memadai, kualitas pelayanan yang diharapkan akan sulit tercapai, dan bahkan berisiko menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan administrasi, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan masyarakat.

Upaya yang telah dilakukan oleh pihak kelurahan untuk meningkatkan koordinasi internal, memperbaiki komunikasi dengan masyarakat, dan mengoptimalkan sarana prasarana menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan. Namun, meskipun upaya tersebut patut diapresiasi, hasilnya belum cukup signifikan untuk mengatasi masalah mendasar terkait SDM dan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada niat dan usaha untuk memperbaiki kualitas layanan, dukungan lebih lanjut dari pemerintah kota sangat dibutuhkan untuk mencapai perbaikan yang lebih mendalam. Selain itu, dalam konteks New Public Management, yang menekankan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan, kelurahan perlu mempertimbangkan untuk melakukan modernisasi pelayanan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan. Sebuah penelitian yang dilakukan pada pemerintah daerah lainnya menunjukkan bahwa penerapan teknologi dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi, dua prinsip yang sangat penting dalam mencapai good governance (Andayani et al., 2024).

Secara keseluruhan, meskipun pelayanan publik di Kelurahan Jatiranggon sudah menunjukkan beberapa hasil yang positif, temuan ini semakin menegaskan bahwa penguatan kapasitas pegawai melalui pelatihan yang lebih intensif dan modernisasi sarana prasarana berbasis teknologi sangat diperlukan untuk mencapai pelayanan publik yang ideal. Dukungan dari pemerintah kota sangat krusial dalam bentuk alokasi anggaran yang memadai, yang dapat digunakan untuk memperbaiki fasilitas dan mengembangkan kapasitas SDM. Dengan langkah-langkah tersebut, kelurahan diharapkan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efisien, berkualitas, dan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Ini juga akan memungkinkan kelurahan untuk lebih memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa pegawai Kelurahan Jatiranggon memiliki peran strategis sebagai pelaksana administratif, fasilitator, komunikator, pelayan, dan problem

solver yang sangat menentukan kualitas pelayanan publik. Faktor pendukung utama ialah keberadaan SOP yang jelas, komitmen pegawai, dan partisipasi aktif masyarakat. Hambatan utama meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi pegawai, minimnya pelatihan, serta keterbatasan sarana prasarana. Upaya meningkatkan kualitas layanan meliputi perbaikan koordinasi internal, komunikasi masyarakat, serta optimalisasi sarana dengan penekanan sikap profesional dan ramah. Kualitas pelayanan publik meskipun sudah berjalan baik, perlu terus ditingkatkan dengan pelatihan pegawai dan dukungan fasilitas dari pemerintah.

Pegawai perlu meningkatkan kompetensi terutama di bidang teknologi informasi, menjaga sikap profesional dan ramah, serta memperbaiki koordinasi internal agar pelayanan lebih optimal. Pemerintah Kota Bekasi disarankan menambah pegawai, memperbaiki sarana prasarana, dan menyediakan pelatihan berkala untuk aparatur kelurahan. Masyarakat diharapkan proaktif dalam memahami prosedur pelayanan dan aktif memberikan masukan untuk perbaikan. Sinergi antara pegawai, pemerintah, dan masyarakat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel sesuai prinsip good governance.

REFERENSI

- Andayani, W., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), 116-131.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erlangga, D. (2025). Inovasi Dan Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Responsif Dan Berorientasi Pada Kepuasan Masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(05 Oktober), 7846-7856.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iswandi, I., Ramadhani, P., Randa, M. G., & Nofrijon, N. (2021). Implementasi, Proses Kompleks, Dan Faktor-Faktor Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan. *Jurnal Menata: Jurnal Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 30-41.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sentanu, I. G. E. P. S., Yustiari, S. H., & S AP, M. P. A. (2024). *Mengelola Kolaborasi Stakeholder Dalam Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.

- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Weber, M. (1947). The Theory of Social and Economic Organization. New York: Oxford University Press.
- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. Political Science Quarterly, 2(2), 197–222.