



Analisis Peran Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Waru Sidoarjo

Maria Natalia Soi¹, Angelina Tabosi², Menur Kusumaningtyas³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika Surabaya

soinatalia930@gmail.com, Angelinatabosi@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai Kecamatan Waru dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pegawai sangat menentukan kualitas layanan yang diterima masyarakat, baik dari sisi kompetensi, sikap melayani, maupun responsivitas terhadap kebutuhan warga. Terdapat beberapa faktor pendukung seperti pemanfaatan teknologi informasi dan pelatihan rutin pegawai, namun juga ditemukan kendala berupa kurangnya jumlah SDM di beberapa bidang pelayanan. Kesimpulan penelitian ini adalah peran pegawai yang optimal, didukung oleh manajemen yang baik dan infrastruktur memadai, mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Diperlukan upaya berkelanjutan dalam pengembangan kapasitas pegawai agar pelayanan publik di Kecamatan Waru terus mengalami peningkatan yang nyata.

Kata Kunci: Peran Pegawai, Pelayanan Publik, Kecamatan, Kualitatif Deskriptif, Sidoarjo

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang harus diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, kecamatan memiliki posisi strategis sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan warga. Oleh karena itu, kantor kecamatan tidak hanya berperan sebagai tempat penyelenggaraan layanan administrasi, tetapi juga menjadi representasi awal birokrasi pemerintah yang dirasakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Kecamatan Waru merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah penduduk yang relatif besar serta karakteristik kebutuhan pelayanan yang beragam. Pertumbuhan penduduk yang tinggi disertai perkembangan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat menyebabkan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan. Saat ini, masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga menginginkan pelayanan yang transparan, mudah diakses, serta memberikan kenyamanan dalam proses pelaksanaannya.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas, peran pegawai menjadi faktor yang sangat penting. Pegawai merupakan unsur yang secara langsung berhadapan dan berinteraksi dengan masyarakat sehingga kemampuan, perilaku, serta motivasi kerja yang dimiliki akan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Dwiyanto (2022), kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia aparatur yang menjalankan tugas pelayanan. Aparatur yang memiliki kompetensi, integritas, dan orientasi pelayanan yang baik cenderung mampu memberikan layanan yang lebih optimal dibandingkan dengan aparatur yang bekerja hanya untuk memenuhi kewajiban administratif semata.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur memiliki hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Hardiyansyah, 2022; Pasolong, 2023). Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji peran pegawai pada tingkat kecamatan, khususnya di Kabupaten Sidoarjo, masih relatif terbatas. Padahal, kajian yang berfokus pada kondisi lokal diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai dinamika pelayanan yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran pegawai di Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi yang terjadi secara nyata melalui pengalaman, pandangan, dan informasi yang diperoleh dari para pihak yang terlibat dalam proses pelayanan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengidentifikasi berbagai peran yang dijalankan oleh pegawai Kecamatan Waru dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (2) menganalisis faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan peran tersebut; serta (3) menyusun rekomendasi perbaikan yang relevan, kontekstual, dan dapat diterapkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami serta mendeskripsikan fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan peran pegawai dalam konteks pelayanan publik yang sebenarnya, tanpa berfokus pada pengukuran kuantitatif semata (Creswell & Poth, 2022).

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Lokasi tersebut dipilih karena Kecamatan Waru merupakan salah satu wilayah dengan tingkat aktivitas pelayanan masyarakat yang cukup tinggi di Kabupaten Sidoarjo. Kondisi tersebut memungkinkan peneliti untuk mengamati secara lebih mendalam berbagai bentuk peran pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan penelitian dilakukan selama tiga bulan, mencakup tahap pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan hasil penelitian.

2.2 Sumber Data dan Informan

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang terlibat meliputi Camat Waru sebagai pimpinan kecamatan, Kepala Seksi Pelayanan Umum, empat orang pegawai yang bertugas pada unit pelayanan, serta delapan orang masyarakat pengguna layanan yang berasal dari beberapa kelurahan di wilayah Kecamatan Waru. Dengan demikian, jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini sebanyak 14 orang.

Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Waru, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan kinerja, data kepegawaian, serta berbagai referensi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik. Pertama, wawancara mendalam dengan pendekatan semi-terstruktur yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara lebih luas sesuai pengalaman dan pandangan informan. Kedua, observasi langsung terhadap proses pelayanan yang berlangsung di lingkungan kantor kecamatan, khususnya interaksi antara pegawai dan masyarakat selama kegiatan pelayanan. Ketiga, studi dokumentasi yang dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen dan arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik serta kinerja pegawai di Kecamatan Waru.

2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Model ini meliputi empat tahapan utama, yaitu pengumpulan data, kondensasi data atau proses penyederhanaan dan pemfokusan data, penyajian data dalam bentuk deskripsi naratif maupun tabel, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan dokumen sehingga hasil penelitian yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

3. Hasil dan Pembahasan

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Pelayanan di Kecamatan Waru

Kecamatan Waru merupakan salah satu wilayah administratif yang berada di bagian utara Kabupaten Sidoarjo dan berbatasan langsung dengan Kota Surabaya. Dengan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 300.000 jiwa yang tersebar di 17 kelurahan, kecamatan ini memiliki tingkat kebutuhan pelayanan publik yang cukup tinggi. Beberapa layanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat meliputi pengurusan surat keterangan domisili, legalisasi dokumen, administrasi kependudukan, pengantar pembuatan KTP dan KK, serta pelayanan terkait perizinan usaha mikro dan kecil.

Berdasarkan data internal Kecamatan Waru tahun 2024, jumlah kunjungan masyarakat untuk memperoleh layanan publik berkisar antara 150 hingga 200 orang setiap hari kerja. Dibandingkan tiga tahun sebelumnya, angka tersebut mengalami peningkatan sekitar 20 persen. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh pertumbuhan jumlah penduduk serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kelengkapan administrasi. Kondisi ini menuntut aparatur kecamatan untuk bekerja secara lebih efektif, efisien, dan profesional dalam memberikan pelayanan.

3.2 Peran Pegawai dalam Pelayanan Publik

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Waru memiliki beberapa peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat

a. Peran sebagai Penyedia Informasi

Pegawai berperan dalam menyampaikan informasi yang jelas, tepat, dan mudah dipahami mengenai persyaratan, prosedur, serta jangka waktu penyelesaian layanan. Peran ini sangat penting mengingat masih banyak masyarakat yang datang tanpa memahami informasi yang diperlukan sebelum mengurus administrasi. Salah satu pegawai

menyampaikan bahwa pemberian informasi yang jelas dapat membantu masyarakat memahami prosedur sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancar dan efisien. Keberadaan pegawai yang informatif juga mampu mengurangi terjadinya antrean akibat ketidaklengkapan dokumen yang dibawa masyarakat.

b. Peran sebagai Fasilitator Administrasi

Selain menerima dan memproses dokumen, pegawai juga membantu masyarakat memahami berbagai tahapan administrasi yang sering dianggap rumit. Mereka melakukan pengecekan awal terhadap kelengkapan berkas sehingga potensi kesalahan dapat diminimalkan sebelum proses pelayanan dilaksanakan. Peran ini mencerminkan konsep street-level bureaucracy yang menjelaskan bahwa aparatur pelaksana memiliki peran strategis dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam pelayanan yang diterima secara langsung oleh masyarakat.

c. Peran sebagai Agen Perubahan Teknologi

Penerapan sistem antrean digital dan layanan berbasis daring sejak tahun 2023 menempatkan pegawai sebagai pihak yang berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan teknologi tersebut. Dalam praktiknya, pegawai tidak hanya menjelaskan prosedur penggunaan sistem, tetapi juga memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan, terutama kelompok lanjut usia. Hal ini menunjukkan komitmen pegawai dalam menciptakan pelayanan yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

d. Peran sebagai Representasi Pemerintah

Bagi masyarakat, pegawai kecamatan merupakan representasi langsung dari pemerintah. Sikap, perilaku, serta kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi pemerintah secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa pengalaman pelayanan yang baik di kantor kecamatan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kinerja pemerintah.

3.3 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menemukan beberapa faktor yang berkontribusi dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Waru

Faktor pertama adalah pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai. Aparatur Kecamatan Waru secara berkala mengikuti berbagai kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maupun lembaga eksternal. Materi pelatihan meliputi aspek administrasi, komunikasi pelayanan publik, serta pemanfaatan teknologi informasi. Menurut salah satu informan, kegiatan pelatihan sangat membantu pegawai dalam meningkatkan kemampuan kerja dan memperbarui pemahaman terhadap regulasi yang terus berkembang

Faktor kedua adalah digitalisasi pelayanan. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Kecamatan (SIMKEC) serta integrasi dengan aplikasi pelayanan daerah telah mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi layanan. Dengan adanya sistem digital, pegawai dapat mengurangi pekerjaan administratif yang bersifat manual sehingga dapat lebih fokus pada pelayanan kepada masyarakat.

Faktor ketiga adalah kepemimpinan yang mendukung. Pola kepemimpinan yang partisipatif dan terbuka terhadap masukan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Kondisi tersebut mendorong pegawai untuk lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian besar informan mengakui bahwa dukungan pimpinan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan motivasi kerja mereka.

3.4 Faktor Penghambat dan Tantangan

Selain faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Waru.

Keterbatasan jumlah sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan utama. Peningkatan jumlah pengguna layanan belum sepenuhnya diimbangi dengan penambahan jumlah pegawai. Akibatnya, pada waktu-waktu tertentu, terutama saat volume layanan meningkat, antrean masyarakat menjadi lebih panjang dan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Tantangan berikutnya adalah perbedaan kemampuan digital antarpegawai. Meskipun sebagian besar pegawai telah mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, masih terdapat beberapa pegawai yang memerlukan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan sistem digital yang terus mengalami pembaruan.

Selain itu, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami persyaratan dan prosedur pelayanan dengan baik sehingga datang dengan dokumen yang belum lengkap. Kondisi tersebut sering kali menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama karena pegawai harus memberikan penjelasan secara berulang. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi melalui berbagai media informasi menjadi salah satu kebutuhan yang perlu mendapat perhatian.

3.5 Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil wawancara dengan delapan orang pengguna layanan menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Sebanyak enam informan menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan, sedangkan dua informan lainnya merasa cukup puas namun mengharapkan adanya peningkatan pada aspek kecepatan layanan. Tidak terdapat informan yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Aspek yang paling banyak diapresiasi oleh masyarakat adalah keramahan pegawai serta kemudahan memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan. Sementara itu, aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah waktu tunggu pelayanan pada periode tertentu yang dinilai masih relatif lama.

Salah satu informan menyampaikan bahwa pegawai Kecamatan Waru menunjukkan sikap yang ramah dan membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi tanpa mempersulit proses pelayanan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat telah diterapkan dengan cukup baik oleh aparatur kecamatan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi empati dan daya tanggap pegawai menjadi aspek yang paling dirasakan oleh masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik.

3.6 Pembahasan Teoritis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pegawai kecamatan dalam pelayanan publik bersifat multidimensional. Pegawai tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga berperan sebagai komunikator, fasilitator, agen perubahan, dan representasi pemerintah. Kemampuan menjalankan berbagai peran tersebut secara efektif berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu, temuan penelitian juga memperlihatkan pentingnya peran kepemimpinan dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Kepemimpinan yang mampu memberikan motivasi, arahan, serta kepercayaan kepada pegawai terbukti menciptakan semangat kerja yang lebih tinggi dan mendorong peningkatan kinerja pelayanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Waru dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, mulai dari kompetensi pegawai, dukungan pimpinan, pemanfaatan teknologi informasi, hingga tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Waru, Sidoarjo memainkan peran yang sangat sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Peran tersebut mencakup fungsi sebagai pemberi informasi, fasilitator administratif, agen transformasi digital, dan representasi pemerintah di hadapan warga. Keempat peran ini saling mendukung dan membentuk ekosistem pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan warga.

Faktor-faktor yang mendukung optimalnya peran pegawai meliputi program pelatihan yang rutin dan terstruktur, penerapan sistem digitalisasi layanan, serta kepemimpinan yang partisipatif dan suportif. Sementara itu, tantangan yang masih perlu diatasi adalah keterbatasan jumlah SDM, kesenjangan literasi digital antar generasi pegawai, dan rendahnya pemahaman sebagian masyarakat tentang prosedur layanan yang berlaku.

Rekomendasi yang dapat disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah: pertama, penambahan formasi pegawai di Kecamatan Waru secara bertahap sesuai dengan beban volume layanan yang terus meningkat; kedua, penyelenggaraan pelatihan literasi digital secara intensif bagi pegawai senior; ketiga, peningkatan sosialisasi prosedur layanan kepada masyarakat melalui berbagai platform komunikasi termasuk media sosial. Penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan metode campuran (mixed methods) sangat disarankan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di seluruh kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan dan seluruh pegawai Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo atas kesediaan dan keterbukaan selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih pula kepada seluruh warga Kecamatan Waru yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan rekan-rekan akademis yang telah memberikan masukan berharga terhadap penelitian ini.

Reference

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2022). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Approaches* (5th Ed.). SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Ed. Revisi). Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya* (Ed. Ke-3). Gava Media.
- Hidayat, R., & Sofyan, A. (2023). Pengaruh Pelatihan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kecamatan: Studi Kasus Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 112–128. <https://doi.org/10.21776/Japi.2023.05.02.07>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Ed. Ke-4). Salemba Empat.
- Meijer, A. J. (2022). *Datapolis: A Public Governance Perspective On Smart Cities. Perspectives On Public Management And Governance*, 5(3), 213–222. <https://doi.org/10.1093/Ppmgov/Gvac009>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd Ed.). SAGE Publications.
- Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory And Practice* (9th Ed.). SAGE Publications.
- Pasolong, H. (2022). *Datapolis: A Public Governance Perspective On Smart Cities*. Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023*. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10146>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (18th Ed.). Pearson Education.
- Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Ed. Ke-8). Bumi Aksara.
- Tummers, L., & Bekkers, V. (2022). Policy Implementation, Street-Level Bureaucracy, And The Importance Of Discretion. *Public Management Review*, 24(7), 980–995. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1895124>
- Wahyuni, S., & Prasetya, D. (2024). Kesenjangan Literasi Digital Aparatur Pemerintah Daerah Dan Implikasinya Terhadap Transformasi Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 28(1), 45–62. <https://doi.org/10.22146/jkap.87432>
- Zauhar, S. (2022). *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, Dan Strategi*. Bumi Aksara.