

Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Hubungan Sosial: Studi Kasus di Kecamatan Cipadung, Bandung

M. Hafizh Irhab*, Meli Fauziah

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. AH Nasution No. 105, Cipadung, Kec. Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat

*irhabmhafizh@gmail.com, melifauziah@uinsgd.ac.id

Article History:

Received	: 23/06/2025
Received in revised form	: 28/07/2025
Accepted	: 30/09/2025

Abstract: This study aims to analyze public service delivery in Cipadung Subdistrict, Bandung City, not only as an administrative practice but also as an arena for shaping social relations between citizens and the government. Employing a descriptive qualitative method through in-depth interviews, observation, and documentation, the study finds that while digitalization of services has accelerated administrative processes, access remains uneven. Elderly residents and those with lower levels of education face digital divides that lead to unequal access to services. The findings also reveal that innovative programs such as “Obos” and “Sesah Hilapna” serve to strengthen citizen participation and social solidarity. This underscores that the success of public service delivery is determined not solely by efficiency, but also by equitable access and sensitivity to the social conditions of the community. The contribution of this study lies in emphasizing that public service policies must integrate the dimension of social inclusion so that digitalization does not exacerbate inequalities, but instead strengthens citizens’ trust in government.

Keywords: *Public Service; Social Relations; Digitalization; Citizen Participation; Inclusivity.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik di Kelurahan Cipadung, Kota Bandung, sebagai praktik administratif sekaligus arena pembentukan relasi sosial antara masyarakat dan pemerintah. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi pelayanan memang mempercepat proses administrasi, namun aksesnya belum merata. Warga lanjut usia dan berpendidikan rendah menghadapi kesenjangan digital yang berimplikasi pada ketidakadilan layanan. Temuan lain menunjukkan bahwa program inovatif seperti “Obos” dan “Sesah Hilapna” berfungsi memperkuat partisipasi warga serta solidaritas sosial. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak semata ditentukan oleh efisiensi, tetapi juga oleh keadilan akses dan sensitivitas terhadap kondisi sosial masyarakat. Kontribusi penelitian ini terletak pada penekanan bahwa kebijakan pelayanan publik perlu mengintegrasikan dimensi inklusi sosial agar digitalisasi tidak memperlebar kesenjangan, melainkan memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Hubungan Sosial; Digitalisasi; Partisipasi Warga

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas, di mana setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang optimal (Sholikhah.dkk, 2019). Menurut Ningrum & Hertati (2024) pelayanan publik mencakup seluruh bentuk jasa, baik berupa barang maupun layanan, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, serta dijalankan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), sesuai amanat peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan warga atas barang, jasa atau pelayanan administratif, dengan standar pelayanan sebagai tolak ukur mutu, kecepatan dan kemudahan (Nidyasari. dkk, 2023).

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan lembaga pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan -bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Hulu, Fuadi, & Rizki, 2024) -berkorelasi erat dengan kepuasan masyarakat (Purba. dkk, 2023). Studi Nidyasari. dkk (2023) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Badung menemukan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 73,1% terhadap kepuasan pengguna, sementara Lestari (2024) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas juga memperkuat stabilitas sosial dan rasa keadilan. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya proses administratif, tetapi juga arena sosial yang membentuk kepercayaan, kohesi, dan legitimasi pemerintah.

Penelitian tentang pelayanan publik di daerah pinggiran kota masih terbatas. Sebagian besar kajian berfokus pada pusat kota atau lembaga pemerintah skala besar, sementara wilayah seperti kelurahan Cipadung, Kota Bandung menghadirkan konteks berbeda. Cipadung merupakan kawasan dengan tingkat urbanisasi tinggi, keberagaman sosial ekonomi, dan dinamika budaya yang kompleks. Kondisi ini memunculkan tantangan dalam pemerataan akses layanan, terutama akibat kesenjangan literasi digital (Djarmikol. dkk, 2025), prosedur

birokrasi yang kaku, serta persepsi ketidakadilan yang berpotensi melemahkan hubungan masyarakat dengan pemerintah (Jumroh, Antoni, Mustain, & Pratama, 2024)

Dari perspektif sosiologi, pelayanan publik tidak hanya berfungsi administratif tetapi juga mencerminkan interaksi sosial antara negara dan masyarakat (Susilawati. dkk, 2024). Sejalan dengan pemikiran Weber (Ritzer & Stepnisky, 2018), birokrasi memang dirancang rasional dan efisien, namun keberhasilannya tidak dapat dilepaskan dari relasi sosial yang menlingkupinya. Oleh karena itu, pelayanan publik yang ideal harus peka terhadap kondisi sosial warga, memastikan inklusivitas, transparansi, dan keadilan, sekaligus membangun kepercayaan serta solidaritas sosial.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pelayanan publik di Kelurahan Cipadung dijalankan tidak hanya sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai sarana membentuk relasi sosial antara masyarakat dan pemerintah. Penelitian ini menutup gap literatur dengan menghadirkan analisis pelayanan publik pada konteks pinggiran kota yang belum banyak diteliti, serta menyoroti implikasi kesenjangan digital dan dinamika sosial terhadap efektifitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Creswell, 2021) untuk memahami praktik pelayanan publik dan relasi sosial yang terbentuk antara masyarakat dengan aparat di Kelurahan Cipadung, Kota Bandung. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna dan dinamika sosial secara mendalam dalam konteks alami (Sugiyono, 2018) .

Peneliti melakukan observasi langsung di kantor Kelurahan Cipadung serta di lingkungan sekitar tempat warga mengakses layanan publik. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan (April-Juni 2025), dengan intensitas lapangan rata-rata 2-3 kali per minggu.

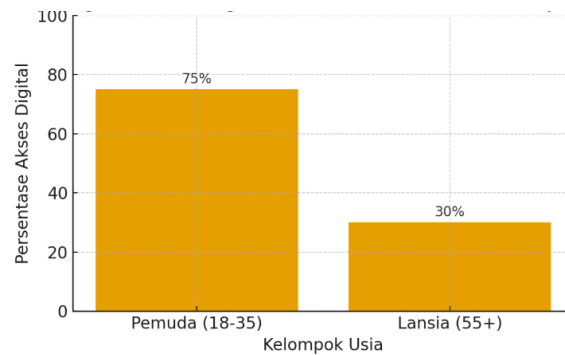
Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan publik. Jumlah partisipan yang terlibat sebanyak 20 orang terdiri dari 12 penerima layanan, 5 aparat kelurahan, dan 3 tokoh masyarakat yang memahami dinamika sosial dan program.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif dengan mengamati interaksi langsung antara aparat dan warga di loket pelayanan serta kegiatan sosial kelurahan. Selain itu, peneliti melakukan wawancara secara semi-terstruktur, dengan mengajukan pertanyaan diantaranya: 1) Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu ketika mengakses layanan publik di kelurahan Cipadung ?, 2) Apakah digitalisasi layanan (seperti aplikasi atau sistem online) membantu atau justru menyulitkan?, 3) Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat pelayanan di Cipadung terasa adil atau tidak adil?, 4) Bagaimana program kelurahan (misalnya Obos atau Sesah Hilapna) berpengaruh pada hubungan antarwarga?. Dokumentasi juga dilakukan dengan mengumpulkan arsip, foto kegiatan serta dokumen program pelayanan kelurahan.

Data dianalisis melalui beberapa tahapan yaitu (1) reduksi data dengan menghilangkan data yang tidak relevan; (2) kategorisasi, menggabungkan informasi yang relevan berdasarkan topik; dan (3) interpretasi, menganalisis data yang telah dikategorikan untuk memberikan pemahaman tentang bagaimana pemanfaatan sistem pelayanan publik dalam meningkatkan hubungan sosial. Selain itu, peneliti melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk memastikan data tetap valid. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik di tingkat kelurahan terus mengalami transformasi, termasuk di Kelurahan Cipadung, Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan di Kelurahan Cipadung mempercepat proses administrasi, namun belum dapat diakses merata oleh semua warga. Kelompok muda relatif lebih terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi dan media sosial, sementara kelompok lansia mengalami kesulitan dalam memahami alur layanan digital. Berikut ini adalah perbandingan akses digital pemuda dan lansia di Cipadung.



Gambar 1. Perbandingan Akses Digital Pemuda dan Lansia di Cipadung
Sumber: Arsip Desa Cipadung, 2025

Gambar 1 menunjukkan bahwa tingkat akses warga muda (18-35 tahun) jauh lebih tinggi (75%) dibandingkan dengan warga lansia (55+) yang hanya sekitar 30%. Perbedaan ini memperkuat temuan adanya kesenjangan literasi digital yang berdampak langsung pada pemerataan layanan publik di tingkat kelurahan.

Hal ini memunculkan kesenjangan akses yang berimplikasi pada ketidaksetaraan dalam memperoleh pelayanan publik. Sebagaimana yang disampaikan oleh salah seorang informan yang berusia 62 tahun.

"Saya sering bingung kalau disuruh buka aplikasi untuk mengurus surat. Lebih enak langsung datang ke kantor kelurahan, bisa tanya petugas, jadi lebih yakin" (Hasil Wawancara dengan Bapak D, 23 April 2025)

Penerapan sistem e-government di Cipadung Cibiru telah membantu meningkatkan efisiensi layanan administratif, terutama dalam pengurusan dokumen seperti surat keterangan domisili, pengantar RT/RW, dan dokumen kependudukan lainnya. Meskipun secara prosedural layanan menjadi lebih singkat dan terstruktur, penerapan sistem ini juga memengaruhi pola relasi sosial antara warga dan penyelenggara layanan. Seorang warga berusia muda mengatakan bahwa :

"Kalau lewat online mengurus administrasi seperti pembuatan KTP, Kartu Kelurga lebih mudah dan cepat, tetapi tetangga saya yang sudah tua sering minta bantuan ke saya karena tidak paham cara pakainya." (Hasil Wawancara dengan Warga A, 25 April 2025)

Namun disisi lain, sistem digital telah mengurangi intensitas tatap muka antara masyarakat dan petugas kelurahan. Bagi sebagian warga, hal ini dianggap memudahkan karena tidak perlu antre atau menunggu lama. Tetapi bagi warga

lainnya terutama kelompok usia lanjut pengurangan interaksi langsung justru menimbulkan rasa kurang nyaman atau bahkan kebingungan.

PEMBAHASAN

Upaya digitalisasi layanan dan penguatan peran sosial pelayanan publik menjadi bagian dari strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas hubungan antara negara dan masyarakat (Purwanti, Suparta, Mardiyah, & Ichwan, 2023). Namun demikian, implementasi pelayanan publik di daerah seperti Kelurahan Cipadung masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari sisi teknis maupun sosial.

Penerapan sistem digital ini juga menunjukkan beberapa masalah, seperti kurangnya pemahaman tentang teknologi (Haerana & Riskasari, 2022) yang menghambat masyarakat untuk mendapatkan informasi (Ningrum & Hertati, 2024). Kelompok masyarakat lanjut usia dengan tingkat pendidikan rendah masih menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru, sedangkan generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi dan media sosial seperti Instagram atau WhatsApp mampu mengakses layanan dengan lebih mudah. Kondisi ini tidak hanya mencerminkan hambatan teknis, tetapi juga menunjukkan adanya kesenjangan dalam akses terhadap hak pelayanan yang adil, sebagaimana diatur dalam kebijakan pelayanan publik nasional.

Situasi tersebut menghasilkan pola relasi sosial baru, di mana sebagian orang bergantung pada tetangga atau anggota keluarga yang lebih akrab dengan teknologi. Relasi sosial semacam ini membentuk pola interaksi baru yang bersifat informal, tetapi sekaligus menandakan lemahnya kapasitas kebijakan publik dalam menjamin kesetaraan akses. Dengan demikian, pelayanan publik berbasis digital memiliki dua peran sekaligus: mempercepat birokrasi (Arianto, 2022) dan menciptakan interaksi sosial informal di tengah masyarakat.

Masyarakat memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk memastikan pemahaman mereka benar, menunjukkan bahwa interaksi langsung masih dianggap lebih aman dan terpercaya oleh kelompok tertentu (Aprelia, Madarina, Mayasari, & Nurmawati, 2023). Hal ini mempertegas bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik (Darmawan, Irawan, & Daryono, 2024) perlu disertai

pendekatan kebijakan yang inklusif, yaitu mempertimbangkan realitas sosial masyarakat lokal dan tidak semata-mata berfokus pada efisiensi administratif.

Program pelayanan publik berbasis sosial seperti Obos (*Ounce Bottle One Service*) dan Sesah Hilapna menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfungsi dalam ranah administratif, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan keterlibatan warga pada masalah lingkungan seperti pengelolaan sampah dan kebersihan lingkungan. Kedua program tersebut memperlihatkan peran pelayanan publik sebagai media penguatan kohesi sosial dan membangun kesadaran kolektif. Melalui pendekatan berbasis lingkungan dan partisipasi aktif masyarakat, interaksi antara warga dan pemerintah menjadi lebih terbuka, cair, dan membentuk jaringan kepercayaan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sellang (2019) yang menegaskan bahwa partisipasi warga dalam pelayanan publik berkontribusi pada meningkatnya kualitas layanan serta membentuk hubungan sosial yang lebih harmonis. Dengan demikian program Obos dan Sesah Hilapna telah memperluas makna pelayanan publik, dari sekadar mekanisme birokratis menjadi sarana penguatan kesadaran kolektif dan partisipasi sosial.

Pelayanan publik di Kelurahan Cipadung menunjukkan bahwa tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga mencerminkan bentuk interaksi sosial antara negara dan masyarakat. Dalam konteks sosiologi, hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari struktur sosial yang merepresentasikan hubungan timbal balik antara warga negara dan pemerintah (Batinggi, dalam Sholikhah dkk, 2019; Ratminto, 2015). Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah bukan hanya sebatas pemenuhan prosedur, tetapi juga sarana untuk membentuk kepercayaan sosial, keterlibatan warga, dan legitimasi kelembagaan.

Penerapan e-government di Cipadung juga menghadirkan dinamika baru dalam relasi sosial. Sistem digital yang mengurangi intensitas tatap muka menyebabkan beberapa warga merasa kehilangan ruang komunikasi yang biasa mereka andalkan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik digital perlu dirancang dengan mempertimbangkan konteks sosial masyarakat setempat, agar tidak mengikis dimensi sosial yang melekat dalam pelayanan konvensional.

Temuan ini menegaskan bahwa kebijakan digitalisasi layanan, meskipun efektif dari sisi efisiensi, belum sepenuhnya menyentuh aspek inklusivitas sosial. Sebagian masyarakat, terutama warga lanjut usia dan berpendidikan rendah, masih lebih nyaman menggunakan interaksi langsung dibanding sistem daring. Hal ini menunjukkan adanya relasi sosial yang belum sepenuhnya sejajar, di mana masyarakat yang melek teknologi lebih mudah mengakses layanan dibanding kelompok lain. Djatmikol dkk (2025) mengatakan bahwa ketimpangan digital dapat memperlebar jarak antara layanan negara dan warga.

Pelayanan publik di Cipadung memperlihatkan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan administrasi, tetapi juga dari seberapa besar layanan tersebut dapat menciptakan rasa keadilan, keterhubungan sosial, dan rasa dimiliki oleh masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan publik sebaiknya tidak hanya birokratis dan teknis, tetapi juga memperhatikan dimensi sosiologis yang mencakup relasi, partisipasi, dan kepercayaan warga terhadap institusi pemerintahan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pelayanan publik di Kelurahan Cipadung berkembang melalui digitalisasi dan program partisipatif, tetapi ketimpangan literasi digital masih menghambat akses merata, khususnya bagi lansia dan warga berpendidikan rendah. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh efisiensi, tetapi juga oleh kemampuannya menjangkau semua lapisan masyarakat secara adil, sehingga diperlukan kebijakan yang lebih inklusif dan peka terhadap kondisi sosial warga. Secara konkret pemerintah kota, dapat merancang program pendampingan literasi digital bagi kelompok rentan, menyediakan kanal layanan alternatif (offline maupun hybrid), serta mengintegrasikan forum partisipasi warga dalam evaluasi layanan.

Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dalam melihat lebih jauh pola interaksi sosial yang terbentuk akibat layanan berbasis digital. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas fokus dengan melibatkan beragam latar belakang warga, menggunakan metode partisipan, serta membandingkan praktik pelayanan di kelurahan lain. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan

gambaran lebih komprehensif dan menjadi rujukan bagi perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih adil, inklusif dan kontekstual.

DAFTAR RUJUKAN

- Aprelia, F. P., Madarina, H. B., Mayasari, E. T. F., & Nurmawati, U. (2023). Hubungan Interaksi Langsung dan Tidak Langsung (Media Gadget) terhadap Karakter Pelajar Pancasila. *Journal of Education Research*. <https://doi.org/10.37985/jer.v4i1.111>
- Arianto, B. (2022). Melacak Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Provinsi Banten. *JRK (Jurnal Riset Komunikasi)*. <https://doi.org/10.31506/jrk.v13i1.15788>
- Creswell, J. W. (2021). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Darmawan, A., Irawan, B., & Daryono, D. (2024). Efektivitas Program Bebas Kuota Internet di Kota Bontang. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 6(1), 60–80. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v6i1.5539>
- Djarmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability (Switzerland)*, 17(7), 1–28. <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Hulu, O. B., Fuadi, F. K., & Rizki, A. M. (2024). Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Ononazara Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara (Paradigma Good Governance Dalam Pelayanan Publik). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 164–173.
- Jumroh, J., Antoni, D., Mustain, A., & Pratama, M. Y. J. (2024). Exploring The Impact of Social Media Technology on Public Service Efficiency: A Case Study of Indonesian Local Government. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), 5181. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.5181>
- Lestari, I. (2024). *Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan loa janan kabupaten kutai kartanegara*. Universitas Mulawarman.
- Nidyasari, A. A. S. P., Wismayanti, K. W. D., & Prabawati, N. P. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 134–146. <https://doi.org/10.61292/eljbn.v1i2.47>
- Ningrum, D. P., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 6(2), 182–194. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v6i2.6002>
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen

- dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Purwanti, N., Suparta, F., Mardiyah, U., & Ichwan, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Pada Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*. <https://doi.org/10.57218/jupeis.vol2.iss2.757>
- Sholikhah, V., Rahmawati, S. D., & Huda, M. N. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., Wahidiyat, A., & Haedar. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia. *Pralangga Praja*, 6(1), 67–73.