

## **CANGKRUK SEBAGAI PRAKTIK SOSIAL DALAM PENGUATAN MANAJEMEN PUBLIK DI TINGKAT RUKUN WARGA DI SIDOARJO**

**Andra Pratama Juliyanto<sup>1</sup>, Haryo Kunto Wibisono<sup>2</sup>, Ahmad Yusroni<sup>3</sup>, Nabila Septia Rosa<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

[1andrajuliyanto@unesa.ac.id](mailto:andrajuliyanto@unesa.ac.id), [1haryowibisono@unesa.ac.id](mailto:haryowibisono@unesa.ac.id), [1ahmadyusroni@unesa.ac.id](mailto:ahmadyusroni@unesa.ac.id),  
[1nabilarosa@unesa.ac.id](mailto:nabilarosa@unesa.ac.id)

### **Abstract**

*This study examines the role of cangkruk culture and informal coffee gatherings in strengthening public management and service delivery at the community level, with a focus on RW 06 in Sumput Village, Sidoarjo Regency. Grassroots public service management often faces challenges such as limited institutional capacity, the absence of formal standard operating procedures, and unequal service quality across neighborhoods. These issues indicate the need for adaptive managerial approaches that are responsive to local socio-cultural realities. A qualitative research approach was adopted to explore everyday social practices, community interaction patterns, and service management mechanisms. Data were collected through observation, in-depth interviews with community leaders, and documentation, and were analyzed using thematic analysis. The findings reveal that cangkruk and coffee gatherings do not merely function as social activities but also operate as informal governance spaces that strengthen communication between residents and administrators. These practices enhance responsiveness, accountability, and accessibility by encouraging active citizen participation. Although digitalization remains limited due to low digital literacy, face-to-face services continue to operate effectively and contribute to the development of social trust. The study demonstrates that culturally embedded practices can serve as strategic instruments for strengthening participatory, adaptive, and sustainable public service management at the community level.*

**Keywords:** Community Neighbourhood Unit, Cangkruk, Egalitarian Relations, Public Management, Community Governance, Collaboration

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji peran budaya cangkruk dan kegiatan ngopi informal dalam memperkuat manajemen publik serta pelayanan masyarakat di tingkat komunitas, dengan fokus pada RW 06 Desa Sumput, Kabupaten Sidoarjo. Pengelolaan pelayanan publik di tingkat akar rumput kerap menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kapasitas kelembagaan, ketiadaan prosedur operasional baku, dan ketidakmerataan kualitas layanan antar lingkungan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penerapan pendekatan manajerial yang lebih adaptif dan selaras dengan konteks sosial budaya lokal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi praktik sosial sehari-hari, pola interaksi masyarakat, serta mekanisme pengelolaan pelayanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pengurus lingkungan, dan penelusuran dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya cangkruk dan kegiatan ngopi tidak sekadar menjadi aktivitas sosial, melainkan juga berfungsi sebagai ruang tata kelola informal yang memperkuat komunikasi antara warga dan pengurus. Praktik ini meningkatkan responsivitas, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan melalui partisipasi aktif masyarakat. Meskipun tingkat digitalisasi masih terbatas akibat rendahnya literasi digital, layanan tatap muka tetap berjalan efektif dan berkontribusi pada penguatan kepercayaan sosial. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa praktik budaya lokal dapat menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan manajemen pelayanan publik yang partisipatif, adaptif, dan berkelanjutan di tingkat komunitas.

**Kata Kunci:** Rukun Warga, Cangkruk, Egaliter, Manajemen Publik, Tata Kelola, Kolaborasi

Submitted: 2026-01-02	Revised: 2026-01-10	Accepted: 2026-01-20
-----------------------	---------------------	----------------------

### **Pendahuluan**

Kehadiran negara tidak hanya dimaknai peran dan campur tangan pemerintah pusat, akan tetapi harus termanifestasi pada struktur pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Di

Indonesia, tata kelola pemerintahan bersifat hierarkis mulai dari pusat hingga desa/kelurahan dan unit komunitas terkecil, yaitu Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) (Indriastuti, 2022; Miskan & Holifah, 2022). RT dan RW tidak hanya dipahami sebagai elemen komunitas berbasis akar rumput saja, akan tetapi, RT dan RW juga bagian dari struktur pemerintahan informal yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan negara dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan warga pada tingkat akar rumput (Saputra & Rodhiyah, 2016). Melalui lembaga ini, negara hadir dalam urusan administrasi kependudukan, pelayanan sosial, serta pengelolaan dinamika kehidupan masyarakat (S & Alam, 2021). Dalam Permendagri No. 5 Tahun 2007, menegaskan bahwa RT/RW merupakan lembaga kemasyarakatan yang dibentuk melalui musyawarah warga untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan, serta berfungsi sebagai pengkoordinasi warga, jembatan aspirasi, mediator sosial, sekaligus mitra pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis partisipasi warga (Zuhdi et al., 2020), yang mana secara terang, peran RT dan RW Adalah suatu pintu yang terdekat dengan Masyarakat sebagai gerbang pertama Masyarakat untuk bertemu dan dlayani oleh negara dalam bentuk pelayanan administratif berupa dokumen kependudukan sebagai salah satu contohnya (Purwatmini, Sholahuddin, & Sapto Yudiarso, 2020).

Akan tetapi, tata kelola manajemen pelayanan publik di tingkat RT dan RW tidak selalu berjalan ideal, ketidakjelasan pembagian peran menjadi salah satu aspek yang kerap kali dihadapi oleh ketua RT atau RW, mengingat, tidak semua RT dan RW memiliki standar operasional prosedur (SOP) terkait pelayanan (Saputra & Rodhiyah, 2016). Disisi lain praktik tata kelola seringkali berlangsung secara personalistik, sangat bergantung pada kapasitas individu ketua RW disusul dengan kurangnya dokumentasi dan proses pengarsipan yang sistematis (Wedowati, Rejeki, Puspitasari, Handarini, & Rahmiati, 2025). Ketimpangan kualitas pelayanan publik antarwilayah merupakan konsekuensi dari beragamnya praktik pengelolaan pelayanan di tingkat RT dan RW. Perbedaan ini membentuk pola tata kelola yang tidak seragam dan sangat dipengaruhi oleh latar sosial, budaya, serta dinamika masyarakat setempat. Pelayanan publik pada tingkat akar rumput akhirnya berkembang mengikuti cara masyarakat berinteraksi, membangun kepercayaan, dan menyelesaikan masalah bersama. Pola tersebut melahirkan budaya pelayanan yang bersifat khas dan melekat pada kehidupan sosial warga, sehingga praktik pelayanan tidak dapat terlepas dari karakter sosial masyarakat yang dilayani.

Gambaran tersebut terlihat jelas di RW 06 Desa Sumput, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Desa Sumput merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, yang berada di kawasan pinggiran kota. Perkembangan wilayah ini berlangsung cukup cepat seiring dengan kedekatannya terhadap pemerintahan pusat kabupaten, kawasan industri, serta aktivitas organisasi dan ekonomi lainnya (Pemerintah Desa Sumput, 2026). Perubahan tersebut membawa dampak langsung pada kehidupan sosial masyarakat dan cara pelayanan publik yang dikelola di tingkat komunitas. Di satu sisi, masyarakat Desa Sumput masih mempertahankan nilai-nilai sosial yang menekankan kedekatan antarwarga, solidaritas, dan komunikasi langsung. Di sisi lain, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat dan responsif semakin menguat seiring dengan meningkatnya mobilitas sosial dan kebutuhan administratif. Situasi ini menempatkan RW sebagai aktor penting yang tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mengelola hubungan sosial antara warga dan negara.

RW 06 menghadapi tantangan yang semakin kompleks karena melayani wilayah dengan jumlah RT yang relatif banyak dan latar belakang warga yang beragam. Kondisi ini mendorong berkembangnya pola tata kelola yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan kebiasaan masyarakat setempat. Pelayanan publik tidak hanya dijalankan melalui prosedur administratif formal, tetapi juga melalui pendekatan sosial yang menekankan kedekatan, peningkatan komunikasi, dan pemahaman terhadap dinamika warga. Pola inilah yang membedakan praktik pelayanan publik di

RW 06 dari wilayah lain dan menunjukkan bagaimana pelayanan publik di tingkat akar rumput dapat berkembang secara adaptif berbasis kehidupan sosial masyarakat.



**Gambar 1 :** Peta Wilayah Desa Sumput, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo

Sumber : *Website Resmi Desa Sumput, 2026*

Observasi awal menunjukkan bahwa RW 06 menerapkan praktik tata kelola pelayanan publik yang relatif berbeda dibandingkan wilayah lain melalui penekanan komunikasi dua arah secara intensif, terutama melalui forum informal seperti cangkruk atau diskusi santai (ngopi bareng), mengingat bahwa adanya banyak Rukun Tetangga (RT), yakni sejumlah delapan belas RT yang dilayani oleh RW 06 metode cangkruk dirasa sangat pas dengan kondisi social dan budaya di desa sumput, selain untuk sarana diskusi, metode ini juga tepat untuk digunakan sebagai penyebaran informasi dan penerimaan keluhan dan masukan dari warga ke ketua RW 06.

No	Wilayah / Ketua		KK	L+P	L	P
3	Dusun -		282	1104	543	561
1	RW 6		282	1104	543	561
1	RT 19		19	75	41	34
2	RT 20		20	77	31	46
3	RT 21		31	122	60	62
4	RT 22		14	54	25	29
5	RT 23		18	77	38	39
6	RT 24		22	88	40	48
7	RT 25		15	63	27	36
8	RT 26		19	71	35	36
9	RT 27		8	31	15	16
10	RT 28		10	38	19	19
11	RT 29		11	47	27	20
12	RT 30		20	84	47	37
13	RT 31		8	30	15	15
14	RT 32		13	44	26	18
15	RT 33		28	97	47	50
16	RT 34		10	39	18	21
17	RT 35		16	65	31	34
18	RT 36		0	2	1	1

**Gambar 2:** Demografi RT 06 Desa Sumput, Sidoarjo

Sumber : *Pemerintah Desa Sumput, 2025*

Dalam budaya masyarakat Sidoarjo dan Surabaya, cangkruk tidak hanya dipahami sebagai aktivitas berkumpul di warung kopi, tetapi juga sebagai ruang interaksi egaliter yang memungkinkan warga mengumpulkan gagasan, membangun solidaritas, menegosiasiakan identitas, serta memecahkan masalah secara kolektif (Santoso, 2017), yang mana dari ketarangan diatas dapat dipahami bahwa cangkruk bukan hanya sebagai ruang sosial, tetapi juga sebagai arena tata kelola informal yang memperkuat kepercayaan public dengan sekaligus merangkul warga secara emosional yang juga melibatkan warga dalam pengambilan keputusan (S & Alam, 2021). Pola kolaboratif tersebut linier dengan apa yang diaplikasikan di China, dimana kelola komunitas berbasis partisipasi warga mampu meningkatkan efektivitas respon pelayanan publik, terutama dalam situasi yang menuntut adaptasi cepat (Liu, Lin, Shen, & Lu, 2021). Sedangkan Wang & Xu, 2024 berpendapat bahwa pelibatan warga melalui dialog interaktif dapat membentuk tata kelola yang lebih responsif terhadap kebutuhan Masyarakat local, yang mana hal ini sangat mendukung keberhasilan pelayanan publik di tingkat komunitas, tidak semata-mata ditentukan oleh desain struktural dan regulatif, tetapi juga oleh adanya mekanisme komunikasi partisipatif dan kolaborasi yang mengakar pada budaya Masyarakat (Prastiyo, Widiyahseno, Ridho, & Hilman, 2023; Rahmawati, 2025).

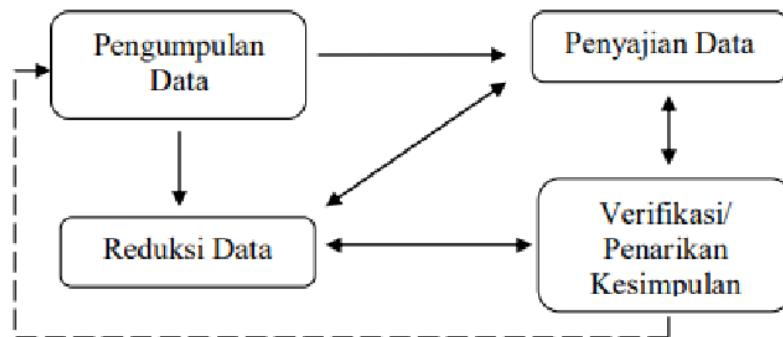
Berdasarkan kondisi tersebut, Fenomena *Cangkrung* dan ngopi bareng yang diinisiasi oleh RW 06 Desa Sumput menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan publik yang efektif dapat tumbuh dari praktik-praktik sosial berbasis budaya lokal seperti *cangkruk*, yang pada hakikatnya membangun ruang deliberatif, partisipatif, dan kolaboratif dalam manajemen publik. Hal ini mengindikasikan adanya celah penelitian, yaitu minimnya kajian yang secara khusus mengeksplorasi peran budaya lokal dan forum informal dalam membentuk tata kelola pelayanan publik di tingkat RW(Ali & Mardiana, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sebuah jawaban untuk menjawab pertanyaan bagaimana budaya cangkruk dan praktik ngopi bersama dapat berkontribusi dalam membentuk tata pelayanan kelola manajemen publik yang adaptif terhadap konteks sosio-kultural di RW 06 Desa Sumput, Sidoarjo.

## **Metode**

Untuk memahami dampak budaya cangkruk dan praktik ngopi bersama terhadap penguatan manajemen publik di RW 06 Desa Sumput, penelitian ini telah menerapkan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap praktik sosial, pengalaman subjektif warga, serta dinamika interaksi yang berkembang dalam konteks komunitas. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap makna yang dibangun oleh aktor sosial secara langsung melalui interaksi dan pengalaman sehari-hari. Mengacu pada (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014), pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik utama dalam memperoleh data lapangan. Observasi dilaksanakan secara langsung di lingkungan RW 06 dengan fokus pada aktivitas cangkruk untuk mengamati pola interaksi warga serta dinamika hubungan antara pengurus RW dan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan dengan Ketua RW 06 sebagai informan kunci guna memperoleh informasi dari sumber pertama terkait praktik pelayanan publik dan mekanisme komunikasi dengan warga. Pendekatan ini mendukung validitas data karena memungkinkan peneliti menangkap pengalaman, persepsi, serta melakukan praktik pelayanan publik secara langsung dari aktor utama. Dokumentasi dimanfaatkan sebagai pendukung data untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara, terutama dalam menelusuri aktivitas pelayanan administrasi dan kegiatan komunitas.

Data yang diperoleh dari lapangan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis tematik dengan mengacu pada model analisis kualitatif Miles atl., al. (2014). Proses analisis dilakukan secara bertahap dan bersifat siklus. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses

pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data mentah agar relevan dengan tujuan penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data, di mana data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi tematik untuk memudahkan identifikasi pola, kategori, dan hubungan antar tema. Tahap terakhir adalah kesimpulan dan verifikasi melalui penafsiran data secara mendalam serta pembandingan dengan data sekunder dari literatur dan penelitian terdahulu. Seluruh proses proses analisis data tersebut disajikan secara sistematis dalam Gambar 3, yang memberikan gambaran visual mengenai alur analisis yang digunakan dalam penelitian ini :



**Gambar 3:** Proses Analisis Data  
Sumber : *Miles & Huberman (2014)*

## Hasil dan Pembahasan

## Hasil

Budaya cangkruk dan praktik ngopi bareng di RW 06 Desa Sumput mampu memperkuat dan menaikkan kualitas manajemen publik pada tingkat RW. Hal ini direpresentasikan dengan kehadiran negara pada tingkat akar rumput terwujud secara efektif melalui peran RW sebagai perpanjangan tangan institusi negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dasar yang berupa pelayanan administrasi kependudukan, pendataan warga, serta pengelolaan keamanan lingkungan yang mana terwujud dengan pemasangan CCTV serta penerangan jalan umum. Dimana, ini juga merepresentasikan bahwa fungsi pelayanan publik dapat berjalan secara operasional dan mudah diakses oleh masyarakat. Rangkaian pemenuhan kebutuhan dasar tersebut menjadikan bukti kuat bahwa negara tidak hadir semata-mata melalui penyiaran kebijakan semata dengan struktur birokrasi formal, tetapi melalui institusi lokal yang hidup dan dekat bersama kehidupan warga. Aspek lain yang muncul dari pengamatan penelitian ini adalah, cara ketua RW 06 mengajak masyarakat berkolaorasi dan menyuarakan pendapat mereka dengan ngopi bareng dan cangkruk menunjukkan adanya pola pendekatan emosional yang tinggi, yang mampu membuat tingkat tanggung jawab dan akuntabilitas ketua RW semakin tinggi, dikarenakan usaha ini membuat ketua RW mendapatkan informasi keluhan terkait pelayanan publik dasar langsung dari pihak pertama.

Melalui cangkruk dan ngopi bareng, Aspirasi warga secara langsung melalui interaksi rutin, yang berfungsi sebagai ruang komunikasi terbuka antara warga dan Ketua RT, yang nantinya semua keluhan warga ini akan disampaikan kepada pemerintah desa untuk ditindaklanjuti. Partisipasi warga yang tinggi serta aktifnya praktik cangkruk dan ngopi bareng di RW 06 Desa Sumput membentuk pola interaksi dua arah yang intens antara warga dan pengurus RW. Pola ini melahirkan fenomena produksi bersama dalam pelayanan publik, di mana proses pelayanan tidak berlangsung secara satu arah, tetapi dibangun melalui interaksi bersama. Efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kapasitas pengurus RW sebagai penyedia layanan, melainkan juga oleh keterlibatan aktif warga dalam memahami alur administrasi serta

kebijaksanaan mereka dalam menyikapi proses pelayanan di lingkungan RW. Melalui interaksi langsung yang bersifat informal dan egaliter dalam kegiatan cangkruk dan ngopi bareng, warga tidak lagi diposisikan sebagai penerima layanan pasif, namun sebagai mitra yang ikut berkontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik co-production dapat tumbuh secara organik melalui budaya lokal tanpa harus bergantung sepenuhnya pada mekanisme formal atau digitalisasi layanan yang kompleks. Meskipun digitalisasi tetap dibutuhkan untuk mendukung percepatan layanan administrasi, keterbatasan literasi digital menjadi salah satu tantangan utama dalam pelayanan publik di tingkat akar rumput. Namun, kondisi tersebut tidak menghambat kelancaran pelayanan publik di RW 06. Masyarakat Desa Sumput masih merasa nyaman dengan pola pelayanan konvensional, dan hal ini tercermin dari proses pelayanan yang berjalan relatif lancar.

Berdasarkan observasi di lokasi penelitian, permohonan surat pengantar pembuatan KTP dan KK dapat segera diproses oleh Ketua RW melalui mekanisme sederhana berupa pengisian dan penandatanganan borang. Ketiadaan alur pelayanan tertulis atau Standar Operasional Prosedur formal tidak menjadi hambatan yang berarti karena administrasi administrasi telah berjalan rapi dan dipahami oleh warga. Pemahaman tersebut dibangun melalui komunikasi personal yang berlangsung secara rutin dalam kegiatan cangkruk dan ngopi bareng, yang berfungsi sebagai media penyebaran informasi paling efektif di lingkungan RW. Tantangan lain yang muncul berupa keterbatasan waktu pengurus RW yang memiliki pekerjaan utama di bidang lain, sehingga pelayanan administrasi umum dilakukan pada sore hari dan akhir pekan. Pengelolaan arsip yang masih bersifat konvensional menunjukkan perlunya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan (Qolby & Taufik, 2025). Namun, preferensi masyarakat terhadap interaksi tatap muka justru memperkuat hubungan sosial dan emosional antara warga dan pengurus RW. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kerjasama bersama berbasis budaya lokal tidak hanya mendukung efektivitas pelayanan dan memperkuat legitimasi tata Kelola manajemen publik di tingkat akar rumput.

## **Pembahasan**

Budaya cangkruk dan praktik ngopi bareng di RW 06 Desa Sumput mampu memperkuat dan menaikkan kualitas manajemen publik pada tingkat RW. Hal ini direpresentasikan dengan kehadiran negara pada tingkat akar rumput terwujud secara efektif melalui peran RW sebagai perpanjangan tangan institusi negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dasar yang berupa pelayanan administrasi kependudukan, pendataan warga, serta pengelolaan keamanan lingkungan yang mana terwujud dengan pemasangan CCTV serta penerangan jalan umum. Dimana, ini juga merepresentasikan bahwa fungsi pelayanan publik dapat berjalan secara operasional dan mudah diakses oleh masyarakat. Rangkaian pemenuhan kebutuhan dasar tersebut menjadikan bukti kuat bahwa negara tidak hadir semata-mata melalui penyiaran kebijakan semata dengan struktur birokrasi formal, tetapi melalui institusi lokal yang hidup dan dekat bersama kehidupan warga. Aspek lain yang muncul dari pengamatan penelitian ini adalah, cara ketua RW 06 mengajak masyarakat berkolaorasi dan menyuarakan pendapat mereka dengan ngopi bareng dan cangkruk menunjukkan adanya pola pendekatan emosional yang tinggi, yang mampu membuat tingkat tanggung jawab dan akuntabilitas ketua RW semakin tinggi, dikarenakan usaha ini membuat ketua RW mendapatkan informasi keluhan terkait pelayanan publik dasar langsung dari pihak pertama. Melalui cangkruk dan ngopi bareng, Aspirasi warga secara langsung melalui interaksi rutin, yang berfungsi sebagai ruang komunikasi terbuka antara warga dan Ketua RT, yang nantinya semua keluhan warga ini akan disampaikan kepada pemerintah desa untuk ditindaklanjuti.

Partisipasi warga yang tinggi serta aktifnya praktik cangkruk dan ngopi bareng di RW 06 Desa Sumput membentuk pola interaksi dua arah yang intens antara warga dan pengurus RW. Pola ini melahirkan fenomena produksi bersama dalam pelayanan publik, di mana proses pelayanan tidak

berlangsung secara satu arah, tetapi dibangun melalui interaksi bersama. Efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kapasitas pengurus RW sebagai penyedia layanan, melainkan juga oleh keterlibatan aktif warga dalam memahami alur administrasi serta kebijaksanaan mereka dalam menyikapi proses pelayanan di lingkungan RW. Melalui interaksi langsung yang bersifat informal dan egaliter dalam kegiatan cangkruk dan ngopi bareng, warga tidak lagi diposisikan sebagai penerima layanan pasif, namun sebagai mitra yang ikut berkontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik co-production dapat tumbuh secara organik melalui budaya lokal tanpa harus bergantung sepenuhnya pada mekanisme formal atau digitalisasi layanan yang kompleks.

Meskipun digitalisasi tetap dibutuhkan untuk mendukung percepatan layanan administrasi, keterbatasan literasi digital menjadi salah satu tantangan utama dalam pelayanan publik di tingkat akar rumput. Namun, kondisi tersebut tidak menghambat kelancaran pelayanan publik di RW 06. Masyarakat Desa Sumput masih merasa nyaman dengan pola pelayanan konvensional, dan hal ini tercermin dari proses pelayanan yang berjalan relatif lancar. Berdasarkan observasi di lokasi penelitian, permohonan surat pengantar pembuatan KTP dan KK dapat segera diproses oleh Ketua RW melalui mekanisme sederhana berupa pengisian dan penandatanganan borang. Ketiadaan alur pelayanan tertulis atau Standar Operasional Prosedur formal tidak menjadi hambatan yang berarti karena administrasi administrasi telah berjalan rapi dan dipahami oleh warga. Pemahaman tersebut dibangun melalui komunikasi personal yang berlangsung secara rutin dalam kegiatan cangkruk dan ngopi bareng, yang berfungsi sebagai media penyebaran informasi paling efektif di lingkungan RW. Tantangan lain yang muncul berupa keterbatasan waktu pengurus RW yang memiliki pekerjaan utama di bidang lain, sehingga pelayanan administrasi umum dilakukan pada sore hari dan akhir pekan. Pengelolaan arsip yang masih bersifat konvensional menunjukkan perlunya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan(Qolby & Taufik, 2025). Namun, preferensi masyarakat terhadap interaksi tatap muka justru memperkuat hubungan sosial dan emosional antara warga dan pengurus RW. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kerjasama bersama berbasis budaya lokal tidak hanya mendukung efektivitas pelayanan dan memperkuat legitimasi tata Kelola manjemen publik di tingkat akar rumput.

## **Kesimpulan**

Budaya cangkruk dan praktik ngopi bersama di RW 06 Desa Sumput berfungsi tidak hanya sebagai aktivitas sosial, tetapi juga sebagai mekanisme strategis dalam memperkuat tata kelola manajemen publik di tingkat komunitas. Melalui ruang interaksi yang informal dan egaliter, praktik budaya ini menghadirkan negara pada level akar rumput melalui peran RW sebagai institusi masyarakat lokal yang menjalankan fungsi pelayanan publik dasar secara operasional dan mudah diakses. Efektivitas tata kelola publik dalam konteks ini tidak ditentukan semata-mata oleh keberadaan struktur birokrasi formal, melainkan oleh kemampuan institusi lokal membangun hubungan sosial yang responsif dan akuntabel. Praktik produksi bersama dalam pelayanan publik tumbuh secara organik melalui budaya lokal yang mengedepankan dialog dua arah dan partisipasi warga. Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan yang difasilitasi melalui kegiatan cangkruk menempatkan warga sebagai mitra strategis dalam penyelenggaraan tata kelola publik. Pola interaksi ini memperkuat tanggung jawab pelayanan, meningkatkan akuntabilitas sosial, serta membangun legitimasi pengurus RW sebagai aktor tata kelola di tingkat komunitas. Keterbatasan digitalisasi layanan publik dan rendahnya literasi digital tidak menjadi penghambat utama dalam penyelenggaraan pelayanan di RW 06. Preferensi masyarakat terhadap interaksi tatap muka justru memperkuat kohesi sosial dan kepercayaan antara warga dan pengurus RW. Digitalisasi berperan sebagai instrumen pendukung, terutama dalam pengelolaan arsip dan layanan administrasi.

Dengan demikian, tata kelola publik berbasis budaya lokal menjadi fondasi penting bagi pengembangan tata kelola yang partisipatif, adaptif, dan berkelanjutan di tingkat akar rumput.

### **Daftar Pustaka**

- Ali, M. H., & Mardiana, A. (2020). Sinergitas Antara Pemerintah Dengan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Di Kecamatan Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo. *Mutawazzin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, 1(1).
- Indriastuti, I. (2022). MEMAHAMI KEMBALI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 60–75.
- Liu, Z., Lin, S., Shen, Y., & Lu, T. (2021). Collaborative neighborhood governance and its effectiveness in community mitigation to COVID-19 pandemic: From the perspective of community workers in six Chinese cities. *Cities*, 116, 103274.
- Miles, M. B. ., Huberman, A. M. ., & Saldaña, Johnny. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Miskan, M., & Holifah, N. (2022). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Penanganan Pandemi Virus Corona (COVID-19) di Kota Surabaya. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 11(1), 11–20.
- Pemerintah Desa Sumput. (2026, January 2). Profil Desa Sumput, Sidoarjo. Retrieved January 2, 2026, from Pemerintah Desa Sumput. (2018, 14 November). Pemerintah Desa Sumput <https://www.sumput.desa.id/artikel/2018/11/14/pemerintah-desa-sumput>
- Prastiyo, D., Widiyahseno, B., Ridho, I. N., & Hilman, Y. A. (2023). Analisis Kebijakan Pemerintah Kabupaten Ponorogo Tentang Program Kegiatan Rukun Tetangga. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(2), 97–116.
- Purwatmini, N., Sholahuddin, S., & Sapto Yudiarso, H. (2020). Peran Ketua Rukun Warga Sebagai Servant Leader dan Masyarakat untuk Keberhasilan Mendapatkan Proyek Pembangunan Infrastruktur. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(1), 50–56.
- Qolby, A. N., & Taufik, Y. (2025). Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. *Media Analisa Masalah Administrasi*, 28, 59–70. Retrieved from <https://doi.org/10.30649/aamama.v28i1.278>
- Rahmawati, Z. (2025). TRANSFORMASI DEMOKRASI PARTISIPATIF DAN MANAJEMEN KEPEMIMPINAN MELALUI PENDAMPINGAN PEMILIHAN KETUA RT DAN RW, 3.
- S, S. . Sukmawati., & Alam, R. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Makassar mengenai Pemberian Insentif kepada Ketua RT dan RW. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(1), 1.
- Santoso, L. (2017). *Etnografi Warung Kopi: Politik Identitas Cangkrukan di Kota Surabaya dan Sidoarjo (The Etnography of Coffee Shop: Identity Politics of Cangkrukan in the City of Surabaya and Sidoarjo)* (Vol. 17).
- Saputra, R., & Rodhiyah. (2016). Strategi Pengembangan Wisata di Kawasan Gunung Andong Magelang. *Jurnal ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 571–586.

Wang, H., & Xu, Y. (2024). Achieving Neighborhood-Level Collaborative Governance through Participatory Regeneration: Cases of Three Residential Heritage Neighborhoods in Shanghai. *Sustainability*, 16(5), 2082.

Wedowati, E. R., Rejeki, F. S., Puspitasari, D., Handarini, K., & Rahmiati, R. (2025). Pengelolaan Food Waste Tingkat Rumah Tangga bagi Kader PKK di Desa Sumput Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 6(2), 350. LPPM IKIP Mataram.

Zuhdi, S., Ferizko, A., & Melinda, P. (2020). PENGUATAN KELEMBAGAAN RUKUN TETANGGA DAN RUKUN WARGA (RT/RW) DI KELURAHAN RINTIS KECAMATAN LIMA PULUH KOTA PEKAN BARU. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 49.