

FUNGSI LURAH PADA KANTOR KELURAHAN KAPUAS KANAN HULU KECAMATAN SINTANG

Jhony Fredy Hahury

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas

Email : jf28hahury@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan fungsi lurah Kapuas Kanan Hulu. Informan dalam penelitian terdiri dari Lurah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, Sekretaris Kelurahan, dan Seksi Pemerintahan. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa fungsi lurah dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik dengan mengutamakan prinsip keterbukaan dan tanggungjawab sebagai bentuk komitmen tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, fungsi seorang lurah harus diikuti dengan kemampuan kepemimpinan agar program-program kelurahan dapat berjalan dengan maksimal.

Kata Kunci : Fungsi Lurah, Kelurahan

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi yang melekat bagi seorang lurah adalah fungsi pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat (publik) adalah bidang pelayanan pemerintahan yang merupakan tugas pemerintah khususnya seluruh di kelurahan untuk menyelenggarakannya secara optimal. Salah satu indikator pada fungsi pelayanan publik yang mendapatkan keluhan dari masyarakat karena belum memperhatikan masyarakat penggunaannya, dan pelayanan publik yang masih cenderung bersifat direktif yang hanya memperhatikan atau mengutamakan kepentingan kepemimpinan atau organisasi saja.

Fungsi Lurah adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota. Fungsi kepala kelurahan tidak dapat dipungkiri, karena hal ini juga sangat berkaitan dengan fungsi pemerintahan kelurahan dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Suatu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang pelayanan publik (*public service*) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi urgensi bagi pemerintahan daerah sampai pada wilayah perdesaan.

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tujuannya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Tuntutan tersebut harus lebih diselaraskan dengan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Tujuan dilaksanakan fungsi pelayanan publik di kelurahan diharapkan untuk perubahan yang berkesinambungan kearah kemajuan yang lebih baik. Oleh karena itu, fungsi lurah sangat penting dalam kegiatan pemerintahan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Implementasi fungsi lurah terhadap tugas pemerintahan dan pelayanan masyarakat kelurahan menjadi penting karena disatu sisi sebagai pemimpin di kelurahan yang tentunya mempunyai kemampuan dalam melaksanakan manajemen pelayanan secara efektif dan efisien dengan dibantu oleh perangkat kelurahan. Perangkat kelurahan sebagai sumberdaya manusia sebagai modal dalam mendukung tugas dan fungsi-fungsi lurah untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahah, pembangunan dan pelayanan masyarakat serta pembinaan.

Pemerintah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang merupakan kelurahan yang berada di ibukota Kabupaten Sintang sangat mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan maupun mendukung program-program pembangunan pemerintah daerah di wilayah kelurahannya. Hal ini harus diikuti dengan sumberdaya manusia lurah yang kompeten guna mendukung keberlangsungan pemerintahan kelurahan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintahan modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, tujuan utama di bentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Hasil observasi yang dilakukan penulis di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang diketahui bahwa penduduk berjumlah 11.885 orang dan Kepala Keluarga berjumlah 3.660 (KK). Jumlah tersebut sangat banyak, oleh karena itu pemerintah Kelurahan sebagai sentra pelayanan bagi masyarakat harus mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada warga masyarakat perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana agar pelayanan menjadi lebih baik.

Tujuan dan sasaran dari penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik menjadi bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan terbuka, responsif dan bertanggung jawab. Uraian latar belakang tersebut sebagai dasar penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Fungsi Lurah di Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang".

KAJIAN PUSTAKA

Fungsi Lurah sebagai kepala pemerintahan kelurahan dalam mengatur aktivitas kegiatan organisasi pemerintahan kelurahan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Berkaitan dengan fungsi lurah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia fungsi adalah kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan. Selanjutnya menurut Liang Gie (2005:18) "fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan ataupun pertimbangan lainnya". Definisi tersebut memiliki persepsi yang sama dengan definisi fungsi menurut Sutarto dalam Haslinda Zainal (2008:22), yaitu "fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya".

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi adalah pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam dan antar hubungan sosial tertentu yang berlangsung bilamana seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan statusnya. Implementasi dari fungsi lurah tentunya dalam rangka kegiatan pemerintahan dan mewujudkan pemerintahan yang bertanggung jawab dan profesional agar mampu mewujudkan kualitas pelayanan publik sesuai diharapkan oleh masyarakat.

Kemampuan kepala Kelurahan sangat penting dalam manajemen pemerintahan serta melaksanakan tugas-tugas yang menyangkut pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini tentunya kemampuan yang dimiliki oleh seorang lurah harus benar-benar dapat bertanggung jawab dalam memainkan perannya dalam pembangunan kelurahan. Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010:160-163) "tugas pemerintah yang utama

adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan”. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Oleh karena itu, lurah dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan sebagaimana dalam pasal 5 yang menegaskan bahwa fungsi dari lurah meliputi, yakni: 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, 2) Pemberdayaan masyarakat, 3) Pelayanan masyarakat, 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan, dan 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Berdasarkan paparan di atas, maka fungsi lurah adalah sebagai seorang pemimpin dan aparatur pemerintahan yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan kelurahan. Lurah mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Oleh sebab itu, Pemerintah Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik terdepan yang dapat memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Sebagaimana pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 dimana salah satu pasalnya mengatur tentang pembentukan kelurahan yang tertuang dalam Pasal 229 pada ayat (1), Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota. Urusan

pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Barata (2004:27) “pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan”. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan). Akses pelayanan publik bagi masyarakat diharapkan lebih baik sehingga menuju pada pelayanan prima. Sebagaimana Damartaji Arisutha (2005:18) menegaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan).

Pelaksanaan kegiatan pemerintahan tentunya memerlukan akuntabilitas yang bertujuan untuk memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat karena sumber dana yang digunakan berasal dari masyarakat. Dengan kata lain akuntabilitas adalah pertanggungjawaban yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap pihak yang diberi amanah untuk pelaksanaan tugasnya.

Pelayanan publik akan dibarengi dengan tanggung jawab perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Sebab birokrasi pemerintahan kelurahan hadir sebagai pelayanan rakyat guna melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, menurut Agus Dwiyanto (2017) bahwa pelayanan publik adalah: “Serangkaian aktivitas yang

dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya”. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 dinyatakan bahwa pengertian pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Atong, 2018:134).

Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu : 1) Pelayanan administratif. Jenis

pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, dan akte kematian). 2) Pelayanan Barang. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. 3) Jenis pelayanan jasa. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Prinsip pelayanan publik sebagaimana dikutip Atong (2018) sebagai berikut: 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan, 3) Kepastian Waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggungjawab, 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, 8) Kemudahan Akses, 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, 10) Kenyamanan”.

Sementara menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 “tentang pelayanan publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: 1) kepentingan umum,

2) kepastian hukum, 3) kesamaan hak, 4) keseimbangan hak dan kewajiban, 5) keprofesionalan, 6) partisipatif, 7) persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, 8) keterbukaan, 9) akuntabilitas, 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, 11) ketepatan waktu, 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2006:72) penelitian deskriptif ditujukan “untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah atau rekayasa manusia”. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif searah dengan rumusan masalah serta pertanyaan penelitian identifikasi masalah. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini Lurah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, Sekretaris, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum, dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang

Hasil dan Pembahasan

Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sendiri dalam perkembangannya pada tahun 2011 dimekarkan menjadi Kelurahan Sengkuang dan Kelurahan Rawa Mambok. Dengan dibentuknya kedua Kelurahan tersebut maka wilayah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dikurangi dengan wilayah Kelurahan Sengkuang dan Kelurahan Rawa Mambok, maka luas kelurahan dengan luas wilayah 12 Km. Secara administratif Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang telah memiliki batas-batas wilayah yang jelas. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Kapuas Kanan Hilir. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Rawa Mambok. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Kapuas Kanan Hilir dan Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Alai.

Berdasarkan profil kelurahan yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang bahwa Penduduk Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sampai dengan tahun 2022 berjumlah 11.885 orang dan jumlah

3.660 Kepala Keluarga (KK). Jumlah laki-laki 6.026 orang dan jumlah perempuan 5.859 orang tentunya dengan jumlah yang besar ini maka kinerja perangkat kelurahan harus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jumlah penduduk Kelurahan Kapuas Kanan Hulu setiap tahun mengalami perubahan baik karena perpindahan, kematian maupun kelahiran.

Perkembangan penduduk ini, tentunya menjadi tanggung jawab Pemerintah Kelurahan untuk bekerja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga dengan kerja yang maksimal dapat membawa kesejahteraan bagi masyarakat yang lebih baik.

Berdasarkan kondisi di atas, maka dalam penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan, tentunya dibarengi dengan kualitas perangkat Kelurahan yang lebih baik sebagai pelayan publik yang memiliki tanggung jawab yang berfokus pada pelayanan masyarakat sehingga harus bersinergi dengan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan merupakan hal mutlak dilaksanakan oleh pemerintahan Kelurahan. Oleh karena itu, tingkat pendidikan perangkat Kelurahan menjadi penting dalam menjalankan pemerintahan Kelurahan. Sebagaimana sumberdaya manusia pegawai Kelurahan Kapuas Kanan Hulu berjumlah 10 orang. Dari aspek pendidikan dan pangkat/golongan sudah baik, karena 4 orang menamatkan sarjana (S1), 1 orang menamatkan Pascasarjana (S2), dan 5 orang menamatkan Pendidikan SMA. Hal ini terlihat dengan pendidikan dan jabatan yang dimiliki pegawai yang ada. Oleh karena itu, pentingnya kualifikasi pendidikan bagi sumberdaya pegawai perlu ditambahkan lagi dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Pemerintah Kelurahan dalam hal ini adalah sebagai institusi pemerintahan yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten membutuhkan aparatur yang siap bekerja dalam melayani masyarakat.

Implementasi fungsi Lurah sebagai bagian dari tanggung jawab yang harus dilakukan untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintahan. Tuntutan perubahan dari masyarakat kepada perangkat kelurahan harus direspon dengan baik oleh

Pemerintah Kelurahan karena berkaitan dengan tugas dan program-program kelurahan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan kelurahan. Tujuan pemerintahan dapat tercapai dengan baik apabila implementasi fungsi lurah apabila setiap tugas-tugas dilaksanakan secara efektif. Fungsi lurah inilah tidak terlepas dari berbagai dukungan perangkat kelurahan dan masyarakat maupun lembaga-lembaga pada tingkat kelurahan dalam rangka kemajuan pemerintahan dan pelayanan publik bagi masyarakat di kelurahan.

Setiap pelaksanaan kegiatan-kegiatan pemerintahan dibutuhkan kerjasama dan koordinasi yang baik dalam merealisasikan kegiatan-kegiatan tersebut. Hal ini juga ditegaskan oleh Sekretaris Kelurahan dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan pemerintahan pada tingkat kelurahan terkait harus ada kerjasama maupun komunikasi yang baik agar terbangun mitra antara lurah, sekretaris dan aparatur lainnya. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dilakukan tentunya akan menjadi efektif apabila dilakukan dengan baik. Koordinasi dan komunikasi adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kepemimpinan (*leadership*) Lurah. Oleh karena itu, Lurah harus memiliki manajemen kepemimpinan yang profesional sehingga mampu bekerjasama dengan pihak-pihak yang terkait sehingga akan terwujudnya program-program pembangunan Kelurahan yang tepat sasaran.

Kesadaran dari perangkat kelurahan dalam melaksanakan pekerjaan yang efektif dan efisien, diperlukan sikap yang baik dan kerjasama. Hal ini dikarenakan bahwa setiap aparatur kelurahan memiliki pandangan yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan masing-masing. Dalam menyelesaikan setiap kegiatan pemerintahan setiap perangkat kelurahan harus mengerti dan harus lebih bersabar dalam melayani masyarakat yang berurusan dengan dengan pelayanan publik.

Tugas utama lurah adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Berkaitan dengan tanggung jawab yang dilakukan lurah Kapuas kanan hulu Sintang sudah optimal. Dilihat dari setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh kelurahan semua berjalan dengan lancar.

Sebagai contoh pembagian Sembako bagi korban banjir, pelayanan kesehatan bagi masyarakat serta pelayanan administrasi bagi masyarakat, seperti permintaan pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB), surat keterangan pembuatan e-KTP, surat pernyataan tanah (SPT) dan surat perpindahan domisili dan pembuatan Kartu Keluarga.

Kegiatan-kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Kelurahan Kapuas Kanan Hulu melalui pelayanan publik tentunya harus diselesaikan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Setiap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat memenuhi kepentingan pelayanan masyarakat, sehingga menjadi penting bagi aparatur pemerintahan harus bekerja dengan optimal agar kebutuhan masyarakat dapat tercapai. Oleh karena itu, setiap pelayanan membutuhkan kerjasama yang baik maupun komunikasi antar sesama pegawai dilakukan agar disiplin dalam bekerja.

Setiap kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Kelurahan juga sangat berat mengingat perkembangan penduduk yang semakin meningkat. Sampai saat ini (Tahun 2022) jumlah Penduduk Kelurahan Kapuas Kanan Hulu berjumlah 11.855 Jiwa. Hal ini menjadi tanggung jawab Pemerintah Kelurahan untuk bekerja serta dengan inovasi terkait pelayanan publik. Dengan jumlah tersebut perangkat kelurahan secara kemampuan harus maksimal dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan yang dikerjakan.

Kegiatan pemerintahan harus ada kolaborasi yang baik dari semua perangkat kelurahan agar bersinergi dalam menyelenggarakan pemerintahan kelurahan secara akuntabel dan terbuka. Dalam hal tanggung jawab tentunya semua tugas yang dilakukan oleh kelurahan harus dapat dipertanggung jawabkan dengan baik kepada masyarakat. Setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kelurahan harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Faktor penunjang dalam bekerja adalah kesadaran dari individu pegawai (staf). Disisi lain yang menjadi faktor penghambat yaitu, kemampuan penggunaan komputer oleh beberapa staf kantor kelurahan yang kurang. Hal ini menjadi tanggung jawab

Pemerintah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu tetap berupaya untuk meningkatkan kemampuan stafnya dalam bekerja. Kurangnya dukungan pemerintah kepada staf/pegawai yang berstatus honorer yang berdampak kepada kondisi kerja yang kurang disiplin waktu.

Kewenangan pemerintah Kelurahan dalam pelayanan pada masyarakat menjadikan masyarakat sebagai pelanggan utama dimana pemberian pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung harus sesuai prosedur yang tidak berbelit-belit, ada kepastian jangka waktu penyelesaian, mudah, tidak dipungut biaya, persyaratan yang transparan, sikap petugas yang responsif. Secara tegas bahwa tujuan dari sebuah Negara untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam pelayanan publik pemerintah Kelurahan melalui perangkat Kelurahan akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat yang diharapkan sesuai dan mengikuti aturan maupun ketentuan yang berlaku. Pemerintah Kelurahan mempunyai tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan pada prinsipnya diberikan kepada masyarakat dengan mengacu kepada prinsip pelayanan seperti cepat dan disiplin agar dapat mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan sebagian besar berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan maupun pelayanan bantuan sosial lainnya seperti korban bantuan banjir dan terdampak covid 19. Pemberian pelayanan harus dengan tanggung jawab serta kesan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan tentunya harus optimal guna mempercepat pemenuhan kebutuhan dan kepentingan kepada masyarakat.

Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan optimal dan secara terbuka. Dikatakan oleh pegawai kelurahan bahwa walaupun masih banyak keterbatasan akan tetapi komitmen dan tanggung jawab pelayanan kepada warga masyarakat menjadi prioritas utama pemerintah Kelurahan dengan mengacu kepada aturan dan

mekanisme pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan sudah baik karena perangkat kelurahan dengan ramah langsung yang menerima dan melayani apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik ditunjang dengan koordinasi dan kerjasama antar perangkat Kelurahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Uraian di atas dipertegas bahwa perangkat kelurahan sudah bekerja dengan optimal walaupun masih ada kekurangan seperti pelayanan yang masih manual, dan pegawai yang jumlah satu orang tentunya menjadi tanggung jawab Pemerintah Kelurahan untuk berupaya menambah pegawai dalam hal pelayanan publik. Kerjasama diperlukan diantara para perangkat kelurahan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik agar dapat memudahkan pekerjaan di Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu. Dengan kerjasama yang efektif tentunya akan menghasilkan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan efektif dan professional sehingga mampu menciptakan suasana kerja yang lebih baik.

Pemerintah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu mengupayakan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab. Untuk menghasilkan kerja-kerja yang maksimal tentunya harus mengikuti mekanisme dan aturan yang berlaku, sebab pelayanan yang baik tentunya berorientasi kepada peningkatan kinerja pelayanan perangkat kelurahan. Pelayanan yang baik akan diikuti dengan sikap dan tindakan perangkat kelurahan itu sendiri dengan melaksanakan tugas dan fungsi untuk memenuhi pelayanan.

Berkaitan dengan uraian di atas maka hakekat pelayanan yang responsif adalah pelayanan yang mampu merespon dan mengenali kebutuhan serta kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan yang responsif artinya pelayanan dengan baik dan optimal harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang ada baik dari sisi sumberdaya manusia aparatur dan sumberdaya fisik. Sebab begitu pentingnya pelayanan sehingga setiap pelayanan yang diberikan kepada orang yang membutuhkan harus dilayani dengan baik tanpa harus melihat darimana asal ataupun sukunya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pemerintahan sebagai bentuk tugas dan tanggung jawab pemerintahan dalam melaksanakan tugas pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sudah optimal dengan mengikuti prosedur yang ada serta mengacu kepada prinsip layanan yang tepat waktu, cepat, dalam melayani masyarakat. Pelayanan masyarakat (publik) yang dilaksanakan merupakan pemberian layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan seperti pelayanan administrasi maupun pelayanan sosial lainnya. Tentunya dengan pelayanan tersebut masyarakat dapat merasakan kepuasan yang baik. Saran dalam penelitian ini adalah kegiatan Pemerintahan yang sudah dilaksanakan harus lebih tingkatkan lagi sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sedangkan pelayanan masyarakat (publik) harus menyesuaikan dengan tingkat dan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam pelayanan harus lebih berorientasi pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atong, Petrus, 2018. *Pemikiran Kontemporer Analisa Administrasi dalam Perspektif Kebijakan Publik dan Komunikasi di Era Pelayanan Publik*. Malang : IRDH.
- Amirin, 2010. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Rineka Cipta.
- Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad, 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Hasibuan, Malayu, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*. Jakarta : Bumi Akasara.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Juniarso Ridwan, dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Kamarudin, Sellang, 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Ombak.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi, 2016. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Mustari, 2011. *Nilai Karakter*. Yogyakarta : Laksbang Pressindo.
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nining Haslinda, Zainal, 2008. *Analisis Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi Pegawai pada Sekretariat Pemerintah Kota Makassar*. Unhas : Skripsi.
- Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rewansyah, Asnawi, 2011. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA LAN.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Sarundajang, 2001. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah, cetakan kesatu*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama.
- Sujarweni, 2015. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta : Pustaka Baru.
- Sumarsono, 2003. *Ekonomi Manajemen Sumberdaya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Siagian, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Pelayanan Publik*.

Peraturan Bupati Sintang Nomor 60 Tahun 2020 tentang *Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Covid 19 di Kabupaten Sintang*.