

TUGAS DAN FUNGSI LURAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN WERI, KECAMATAN LARANTUKA, KABUPATEN FLORES TIMUR

Nurul Alfiah Belaga^{1*}, Hernimus Ratu Udju², Jenny Ermalinda³

^{1*} Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: fiahbelaga@gmail.com

² Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: hernimus@staf.undana.ac.id

³ Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: jennyermalinda@gmail.com

*) Corresponding Author

Abstract: This research was conducted in Weri Village, Larantuka District, East Flores Regency in July 2024 until completion. The formulation of the problem is: To what extent are the duties and functions of the Lurah in public services in Weri Village, Larantuka District, East Flores Regency and What are the factors that influence the duties and functions of the Lurah in public services in Weri Village, Larantuka District, East Flores Regency. The benefits of this research are to contribute to the development of science, especially in the field of Constitutional Law and input for the Weri Village government in carrying out public services. This research uses an empirical legal research method. The data collection techniques used are: Observation, Interviews and Literature Studies in the form of books, laws and regulations, journals and other written materials related to the research topic. The data analysis technique is that all information processed is analyzed using empirical legal methods according to the data obtained by paying attention to the theory, principles and legal rules related to the duties and functions of the Lurah in public services. Suggestions in this writing: The East Flores Regency Government needs to pay attention to the Weri Village organization and the community is expected to be more active in providing feedback regarding services in Weri Village.

Keywords: Duties and functions of the Lurah; Public Services.

1. Pendahuluan

Sejak dalam kandungan setiap individu telah menjadi subjek dari pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara dalam rangka memenuhi hak-hak dasar dan menjamin kesejahteraan warganya. Berbagai persoalan tersebut mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan hingga pendidikan, menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.¹ Hal ini tercantum dalam Pasal 28 I Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menekankan pentingnya pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, termasuk di dalamnya hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak.² Pelayanan publik bukan hanya merupakan aktivitas administratif, tetapi juga merupakan cerminan dari prinsip-prinsip demokrasi dan keadilan sosial yang

¹Swarkaltim. "Pelayanan Publik Sebagai Hak Warga Negara", <https://swarkaltim.com/2024/10/13/pelayanan-publik-sebagai-hak-warga-negara/?utm//> diakses pada 14 November 2024.

² Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

diamanatkan oleh konstitusi.³ Pasal 1 Angka (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.⁴ Berdasarkan undang-undang tersebut, Pemerintah telah mengatur pemenuhan kegiatan pelayanan publik berdasarkan regulasi yang telah dibuat dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini pemerintah melalui perangkatnya termasuk lurah diharuskan untuk menjamin hak-hak warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan akuntabel. Tugas dan fungsi lurah sebagai pengelola pelayanan publik meliputi pemberian izin, penyelenggaraan administrasi kependudukan dan penyediaan informasi kepada masyarakat. Menurut Subarsono “Pelayanan publik merupakan hasil produksi birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat secara luas”.⁵ Dengan demikian, pelayanan publik harus dipahami sebagai implementasi dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak warga negaranya. Penting dicatat bahwa masyarakat tidak hanya sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai subyek dalam proses pembangunan pelayanan, yang mencerminkan prinsip partisipasi dalam pemerintahan yang demokratis. Perubahan posisi masyarakat dari objek menjadi subyek pembangunan pelayanan menandakan pentingnya peran masyarakat dalam pengambilan keputusan.⁶ Hal ini sejalan dengan amanat Pasal 28 Angka (2) Undang-undang Dasar 1945 yang mengharuskan pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah termasuk lurah perlu memiliki kualitas ketanggapan, kehandalan dan empati dalam melaksanakan tugasnya. Pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara. Oleh karena itu, manusia tidak dapat terlepas atau akan selalu bergantung terhadap lembaga pemerintah.⁷ Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat harus maksimal dengan memiliki kualitas ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati serta dapat mengevaluasi dengan cermat setiap pelayanan yang diselenggarakan.⁸ Untuk mendukung kerja pemerintah dalam melakukan pelayanan, pemerintah dibantu oleh perangkat-perangkatnya yang terdiri dari Desa/Kelurahan,

³ Dwiyanto, Agus., *Reformasi Pelayanan Publik: Dari Konsep ke Aksi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006, 45-50.

⁴ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁵ Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia, “Standar Layanan Publik LPP RRI”, https://ppid.rri.go.id/download/dokumen_pelayanan_publik_lpp_rri.pdf/31036 diakses pada tanggal 13 April 2024.

⁶ Fina Zahra dan Ridwan, ‘Peran Pemerintah Kelurahan dalam Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik’, *Jurnal Ilmu Sosial* 15, no. 2 (2020): 118.

⁷ Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PAATEN)*, Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014, 6.

⁸ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi, 2002, 45.

Kecamatan, Kabupaten/Kota dan seterusnya. Dari beberapa perangkat pemerintah yang ada, tempat awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan adalah Kelurahan. Sebab kelurahan merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga pelayanan yang baik di tingkat kelurahan dapat berdampak langsung pada kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik di kelurahan juga dapat menjadi indikator efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah secara keseluruhan.⁹ Banyaknya tuntutan terhadap layanan publik mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan dari segi pelayanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Pelayanan lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang didalam Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan bahwa tugas dan fungsi kelurahan di dalam pelayanan publik,¹⁰ mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat agar pelayanan akan dapat menjadi lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih *variatif*.

Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik harus senantiasa melakukan perubahan untuk memperbaiki serta mengantisipasi perkembangan masyarakat melalui tugas dan fungsi yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 229 Angka (4) menegaskan tugas lurah dalam membantu camat yakni melaksanakan pelayanan masyarakat.¹¹ Maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah Kabupaten/Kota. Konsekuensi yang harus diterima yaitu pemerintah kelurahan diharuskan untuk memiliki kemampuan yang tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya.

Kenyataan yang terjadi di lapangan, seperti yang dialami masyarakat kelurahan Weri, Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keluhan mengenai prosedur pelayanan dan kurangnya informasi administratif menunjukkan perlunya evaluasi prosedur pelayanan, belum tersedianya informasi administrasi secara baik dan pengeluhan dari masyarakat Kelurahan Weri tentang pelayanan serta fasilitas sarana dan prasarana, serta tindakan dalam proses pelayanan yang kurang efektif bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan yang penting bagi masyarakat dan diperlukan pada masa yang akan datang maka perlu dilakukan peninjauan yang lebih jelas mengenai penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat ditingkat kelurahan yang tentunya harus secara optimal.

⁹ Liza Nafimi dan Budi Setiawati, "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur", *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 6, no. 2 (2023): 533-548.

¹⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan,

¹¹ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

2. Metode

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, spesifikasi penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu dengan cara melakukan survei langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data primer dan disertai dengan data sekunder yang didapat langsung dari responden melalui wawancara kemudian dihubungkan dengan perundang-undangan yang berlaku dan teori hukum yang ada untuk dijadikan data atau informasi sebagai bahan dalam penelitian.¹² Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan, pendekatan sosio-legal dan pendekatan konseptual. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Data yang telah terkumpul akan diolah dan dianalisis secara yuridis kualitatif, yaitu dengan menelaah dan menginterpretasikan bahan hukum yang relevan.¹³

3. Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Lurah Dalam Pelayanan Publik

Weri merupakan salah satu Kelurahan dari delapan belas Kelurahan dan dua buah Desa yang berada di dalam wilayah Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur.¹⁴ Kelurahan Weri terbentuk sebagai akibat dari relokasinya masyarakat di Kecamatan Larantuka yang terdampak dari bencana alam banjir bandang pada tahun 1979. Dalam perkembangan pertumbuhannya hingga kini Kelurahan Weri telah mengalami berbagai dinamika perubahan terutama dari segi demografi.

3.1. Kondisi Geografis Kelurahan Weri

Kelurahan Weri adalah salah satu Kelurahan di Kecamatan Larantuka yang mempunyai luas wilayah $\pm 862.851 \text{ Ha/m}^3$. Wilayah Kelurahan Weri termasuk dalam orbitasi wilayah perkotaan baik itu Ibu Kota Kecamatan maupun Ibu Kota Kabupaten sehingga waktu tempuh ke Pusat Kecamatan dan Pusat Kabupaten adalah sekitar 10 menit. Batas-batas wilayah Kelurahan Weri, Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur sebagai berikut:

Sebelah Utara : Gunung Ile Mandiri
Sebelah Timur : Desa Tiwatobi Kecamatan Ile Mandiri
Sebelah Selatan : Laut
Sebelah Barat : Kelurahan Sarotari Timur

3.2. Administrasi Kelurahan Weri

Kelurahan Weri, Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur terdiri dari 7 RW dan 18 RT. Jumlah penduduk Kelurahan Weri sebanyak 2.040 jiwa yang terdiri dari 1.011 laki-laki dan perempuan 1.029 dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 523 kartu keluarga.

¹² Kornelius Benuf dan Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7, No. 1, (Juni 2020), hal. 27-28.

¹³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2007, 50.

¹⁴ Wikipedia Bahasa Indonesia, "Weri, Larantuka, Flores Timur", terakhir diubah 8 April 2024, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Weri,_Larantuka,_Flores.Timur// Diakses pada 15 November 2025.

Tabel 1. Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Weri

Jenis Mata Pencaharian	Jumlah
Petani	344 orang
Nelayan	66 orang
Pedagang	64 orang
Pegawai Negeri Sipil	402 orang
Karyawan Swasta	604 orang
Honorer	37 orang
Sopir	36 orang
Buruh	46 orang
Pertukangan	21 orang
Pensiunan	235 orang

Sumber: Olahan Data Primer, 2024.

Tabel 2. Agama Penduduk Kelurahan Weri

Agama	Jumlah
Katolik	1.405 orang
Islam	534 orang
Protestan	101 orang

Sumber: Olahan Data Primer, 2024.

Tabel 3. Sarana Pendidikan di Kelurahan Weri

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Nama Sekolah
TKK	2 sekolah	Taman Kanak-kanak Negeri Pembina Weri dan Taman Kanak-kanak STA. Carmen
SD	4 sekolah	Sekolah Dasar Weri, Sekolah Dasar Lamennis, Sekolah Dasar ST. Carmen dan Sekolah Dasar Luar Biasa
SMP	2 sekolah	Sekolah Menengah Pertama ST. Yusuf dan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa
SMA	3 sekolah	Sekolah Menengah Atas Santu Darius, Sekolah Menengah Kesehatan Sura Dewa dan Sekolah Menengah Atas Luar Biasa

Sumber: Olahan Data Primer, 2024.

Tabel 4. Sarana Kesehatan Kelurahan Weri

Sarana Kesehatan	Jumlah
Posyandu	3 posyandu
Bidan/dukun beranak terlatih	4 orang
Kader Posyandu	16 orang

Sumber: Olahan Data Primer, 2024.

Tabel 5. Sarana Ekonomi Perdagangan Kelurahan Weri

Sarana Ekonomi	Jumlah
Pabtik	1 buah
Hotel	3 buah
Restoran	2 buah
Pasar	1 buah
Toko	5 buah
Ekowisata	2 buah

Sumber: Olahan Data Primer, 2024.

Tabel 6. Fasilitas Keagamaan Kelurahan Weri

Fasilitas Keagamaan	Jumlah
Gereja	1 buah
Masjid	1 buah
Pura	1 buah

Sumber: Olahan Data Primer, 2024.

3.3. Struktur Organisasi Kelurahan Weri

Susunan organisasi kelurahan Weri terdiri dari kepala kelurahan, sekretaris kelurahan, seksi-seksi serta dibantu oleh Bintara Pembina Desa (BABINSA), Bintara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (BABINKAMTIMAS) dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK). Sesuai dengan Pasal 25 angka (2) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan bahwa selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud ayat (1), Lurah dibantu oleh perangkat Kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh Camat.¹⁵ Kepala Kelurahan merupakan seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dalam menjalankan tugas dan fungsinya Lurah bertanggung jawab kepada Camat. Sekretaris Kelurahan berperan sebagai pendukung utama Lurah, dalam melaksanakan tugas pemerintahan, menjaga ketertiban dan kesejahteraan masyarakat serta memberikan pelayanan administratif. Setiap seksi kelurahan memiliki tugas dan fungsi spesifik yang saling mendukung untuk memastikan kelancaran pemerintahan dan kesejahteraan warga.¹⁶

Susunan organisasi Kelurahan Weri berpedoman pada Pasal 6 angka (1) Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan yaitu terdiri dari:¹⁷

- a. Lurah;
- b. Sekretaris;
- c. Seksi Pemerintahan;
- d. Seksi Pembangunan;

¹⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

¹⁶ Siti Yusuf dan Sulaiman, "Koordinasi Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Aparat Kelurahan", *Jurnal Administrasi Pemerintahan* 13, no. 2 (2019): 142-155.

¹⁷ Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.

- e. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Pelayanan Umum;
- f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban.

Tugas dan fungsi Lurah pada dasarnya mengikuti ketentuan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Dalam menjalankan tanggung jawabnya, seorang lurah memiliki fungsi utama, antara lain sebagai pelaksana kegiatan di tingkat Kelurahan, pemberdaya masyarakat, penyedia layanan masyarakat serta pengelola ketentraman dan ketertiban umum.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selain berpedoman pada Peraturan yang disebutkan sebelumnya, Ibu Theresia L. Wain SE selaku Lurah Weri juga berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Berdasarkan peraturan tersebut lurah berperan untuk mengkoordinasikan, membina dan mengarahkan penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan serta pelayanan di wilayah Kelurahan Weri sesuai ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.¹⁸

Dengan demikian, setiap kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan Weri harus mengacu pada regulasi yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa tugas dan fungsi Kelurahan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sesuai dengan Pasal 8 Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, yaitu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Lurah melakukan koordinasi dengan Camat dan instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya. Lurah Weri menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara Kelurahan Weri dan Pemerintahan Kecamatan Larantuka. Hal ini dilakukan setiap bulan, yang menjadi ruang untuk membahas kebijakan-kebijakan yang ada serta menyelesaikan berbagai permasalahan terkait pelayanan Masyarakat. Melalui pertemuan ini, berbagai informasi penting disampaikan dan Kelurahan dapat mengikuti arahan serta kebijakan yang berlaku di Tingkat Kecamatan. Tidak hanya itu, Ibu Theresia selaku Lurah Weri juga mengungkapkan pentingnya rapat internal dengan staf Kelurahan yang diadakan setiap dua minggu sekali. Dalam rapat ini, berbagai hal terkait pelayanan publik dan disiplin kerja dibahas secara rutin. Evaluasi terhadap pelaksanaan tugas juga dilakukan untuk memastikan bahwa setiap staf melaksanakan tugasnya dengan baik, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat. Dalam konteks ini, rapat tersebut berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat koordinasi internal dan memastikan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Weri tetap optimal.

Secara keseluruhan, wawancara ini memberikan gambaran yang jelas bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Lurah Weri berusaha untuk mematuhi peraturan yang ada dan menjaga hubungan yang baik dengan pemerintah kecamatan. Melalui rapat koordinasi dan evaluasi rutin, Lurah Weri berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kesejahteraan masyarakat setempat. Tetapi untuk mengetahui apakah Lurah Weri benar menjalankan tugas dan fungsinya dalam

¹⁸ Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.

pelayanan publik, maka perlu adanya data yang mendukung dan juga jawaban dari masyarakat Kelurahan Weri selaku penerima layanan publik yang disediakan Kelurahan Weri dan data tersebut dapat dilihat pada tabel 8.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Weri, Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur, Lurah Weri mengadakan kegiatan berskala yaitu:

- a. Rapat Berskala
Aparatur Kelurahan Weri melaksanakan rapat secara berskala yaitu 2 minggu sekali untuk membahas terkait pelayanan pada masyarakat dan disiplin kerja aparatur Kelurahan.
- b. Pelayanan Kesehatan Berskala
Untuk pelayanan Kesehatan, Kelurahan Weri mengadakan pelaksanaan posyandu, imunisasi Polio dan pemberian vitamin A secara berskala. Apabila diketahui ada bayi atau balita yang tidak hadir, staf kelurahan akan melakukan penjemputan langsung untuk memastikan partisipasi anak-anak tersebut dalam pelayanan kesehatan.
- c. Kunjungan ke Lingkungan Kelurahan
Kunjungan ke lingkungan kelurahan yang dilakukan oleh Lurah dan kadang juga dilakukan oleh staf kelurahan yang lain dengan tujuan untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan program kerja yang telah ditetapkan di lingkungan Kelurahan Weri dan penyelesaian permasalahan yang muncul terkait proses pelayanan publik di Kelurahan Weri.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi, berbagai jenis pelayanan surat administrasi di Kelurahan Weri pada tahun 2024 penting untuk dijelaskan lebih rinci. Berikut disajikan tabel yang menguraikan data terkait jenis pelayanan surat administrasi di Kelurahan Weri selama tahun 2024:

Tabel 7. Data Pelayanan Surat Kelurahan Weri Tahun 2024

Jenis Pelayanan Surat	Jumlah Surat yang dilayani
Surat Keterangan Tidak Mampu	56
Surat Keterangan Ahli Waris	9
Surat Keterangan Kelahiran	17
Surat Keterangan Beda Nama	20
Surat Keterangan Tempat Usaha	14
Surat Keterangan Belum Menikah	26
Surat Keterangan Jual Beli Tanah	11
Surat Keterangan Pindah Penduduk	17
Surat Keterangan Beda Alamat	3
Surat Keterangan Kelakuan Baik	62
Surat Keterangan Kematian	13
Surat Keterangan Bepergian	2

Sumber: Olahan Data Primer, 2024.

Berdasarkan laporan mengenai pelayanan administrasi di Kelurahan Weri, tercatat sebanyak 402 surat administrasi yang dilayani, yang mencakup berbagai jenis surat selama periode November 2023 hingga Juli 2024. Menurut penjelasan salah satu staf kelurahan Weri, pengurusan surat tersebut umumnya tidak memakan waktu lama, dimana surat yang diajukan dapat diambil dalam waktu satu hari. Namun pada kenyataannya, waktu penyelesaian pengurusan surat administrasi di Kelurahan Weri masih tidak menentu, beberapa warga yang diwawancarai mengatakan bahwa proses pengurusan surat dapat memakan waktu lebih dari dua (2) hari.

Dalam proses pelayanan administrasi, keterlambatan pengurusan surat sering disebabkan oleh waktu penyelesaian surat oleh staf Kelurahan serta informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat. Pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam memberikan pelayanan publik seperti pembuatan berbagai surat keterangan misalnya surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kelahiran, surat keterangan beda nama, surat keterangan tempat usaha, surat keterangan belum menikah, surat keterangan jual beli tanah, surat keterangan pindah penduduk, surat keterangan beda alamat, surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan kematian, surat keterangan bepergian, surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha dan lain sebagainya harus disertai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kelurahan Weri. Namun, beberapa informasi mengenai persyaratan dari jenis surat yang ada belum disampaikan dengan optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Theresia L Wain, SE, selaku Lurah Weri mengatakan bahwa selama ini pelayanan di Kelurahan Weri tidak pernah mengalami penundaan, kecuali apabila ada permintaan khusus dari masyarakat untuk dijadwalkan pada hari berikutnya. Ibu Theresia menegaskan bahwa pihaknya selalu berusaha bekerja secara efektif agar pelayanan publik yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pelayanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, sudah berjalan sesuai dengan ketentuan, di mana pelayanan diberikan secara tepat waktu dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, beliau juga mengungkapkan bahwa Kelurahan Weri masih menghadapi tantangan dalam hal kekurangan staf yang memadai. Jumlah staf yang ada masih tergolong sedikit dan sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), yang menurut beliau berpengaruh terhadap kurangnya energi dan semangat dalam menjalankan tugas. Hal ini menjadi salah satu kendala dalam pencapaian pelayanan yang optimal di Kelurahan Weri.

Selanjutnya dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga Kelurahan Weri yang beberapa kali mengurus surat di Kelurahan Weri, yaitu Ibu Sri Novianti, mengatakan bahwa pelayanan di Kelurahan Weri perlu diperbaiki, karena pengurusan surat biasanya memerlukan 4 (empat) hingga 5 (lima) hari, sering kali alasan keterlambatan adalah

berkas yang dibawa belum lengkap. Namun, Ibu Sri juga mengungkapkan bahwa apabila seseorang memiliki kenalan di Kantor Kelurahan, surat bisa selesai dalam waktu 2 (dua) hingga (tiga) hari. Hal ini mencerminkan adanya ketidakmerataan dalam pelayanan, yang seharusnya tidak terjadi menurut Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Menurut Pasal 5 Peraturan Daerah tersebut, salah satu fungsi Lurah adalah memberikan pelayanan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaannya harus adil dan tidak diskriminatif serta tidak menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki.

Peneliti juga mewawancarai salah satu staf Kelurahan yang menjawab terkait persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi saat mengurus administrasi di Kelurahan, yaitu Bapak Alexander Siban Ola, A. Md selaku Kepala Seksi Pembangunan Kelurahan Weri. Dalam wawancara diketahui bahwa persyaratan pembuatan surat di Kelurahan Weri ditentukan berdasarkan permintaan masyarakat. Setiap jenis surat, seperti surat keterangan beda nama, memerlukan persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh pemohon. Sebagai contoh, untuk membuat surat keterangan beda nama, masyarakat harus membawa Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Begitu pula dengan pembuatan surat lainnya, yang masing-masing memiliki persyaratan yang berbeda-beda. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Weri bergantung pada pemenuhan persyaratan yang sesuai dengan jenis surat yang diminta oleh masyarakat. Hal yang serupa dengan Ibu Novianti juga dikatakan oleh salah Bapak Muhammad Kasim yang juga merupakan warga Kelurahan Weri, yaitu:

Pengalaman serupa dengan Ibu Sri Novianti Novianti juga dialami oleh salah Bapak Muhammad Kasim yang juga merupakan warga Kelurahan Weri. Bapak Kasim mengungkapkan bahwa dalam pengurusan administrasi di Kelurahan Weri, ia biasanya memakan waktu 2 (dua) hingga (tiga) hari. Namun, ia merasa kesulitan karena informasi terkait persyaratan yang harus dibawa tidak jelas. Ia menyebutkan bahwa jika ada pemberitahuan yang lebih jelas mengenai persyaratan tersebut, ia tidak perlu bolak-balik dari rumah ke Kantor Kelurahan hanya untuk memenuhi persyaratan yang kadang berubah-ubah. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan informasi mengenai persyaratan administrasi masih menjadi kendala dalam pelayanan publik di Kelurahan Weri. Padahal, sesuai dengan Pasal 5 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, salah satu fungsi Lurah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan haruslah efisien dan transparan kepada masyarakat. Menurut Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksana pelayanan publik tidak boleh memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nona Rukia, SKM selaku Kepala Seksi Pemerintahan, mekanisme persyaratan dan jangka waktu penyelesaian surat administrasi di Kelurahan sering kali mengalami kendala. Salah satu penyebabnya

adalah kurangnya jumlah pegawai yang bekerja di Kelurahan Weri, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. Ibu Nona juga menambahkan bahwa bahkan masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya terampil dalam menggunakan sarana yang ada, seperti komputer. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas di Kelurahan Weri berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang penulis dapatkan di lokasi penelitian, benar adanya dan dapat disimpulkan bahwa Lurah Weri belum sepenuhnya memahami tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Meskipun Lurah Weri, Ibu Theresia L. Wain, menyatakan bahwa mereka berusaha memberikan pelayanan yang efektif, namun terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Lurah dalam pelayanan administrasi belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Pertama, keterlambatan dalam pengurusan surat sering kali terjadi, yang disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi masyarakat. Masyarakat merasa kebingungan karena tidak ada pemberitahuan yang jelas mengenai dokumen yang harus disiapkan. Beberapa warga, seperti Ibu Sri Novianti dan Bapak Muhammad Kasim, mengungkapkan bahwa mereka harus bolak-balik ke kantor kelurahan karena persyaratan yang tidak jelas atau sering berubah-ubah. Hal ini mencerminkan kurangnya komunikasi yang baik antara Kelurahan dengan masyarakat mengenai proses administrasi yang seharusnya lebih transparan. Lebih lanjut, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti fasilitas komputer yang sudah usang dan terbatasnya peralatan yang digunakan dalam pelayanan administrasi, menjadi faktor lain yang menghambat kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Lurah Weri belum maksimal dalam mengelola sumber daya yang ada untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan baik.

Dengan demikian, meskipun Lurah Weri sudah berusaha memberikan pelayanan administrasi, namun masih ada beberapa aspek yang belum dijalankan dengan baik dalam hal pengelolaan sumber daya, komunikasi dengan masyarakat, dan pemberian informasi yang jelas. Dengan adanya kendala-kendala ini, pelayanan yang seharusnya cepat dan efisien, justru terhambat dan tidak optimal.

Selain jangka waktu pengerjaan dan mekanisme persyaratan administrasi yang menjadi hal penting dalam pelayanan publik, jam kerja atau operasional Kelurahan juga merupakan bagian penting dari pelayanan publik. Jam operasional yang tidak sesuai dapat menjadi salah satu kendala bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, sehingga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Paulus Daton selaku Staf Fungsional. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, beliau menjelaskan mengenai jam operasional Kelurahan Weri. Jam kerja Kelurahan dimulai dari pukul 07.30 hingga 13.00 WITA, kemudian dilanjutkan pada pukul 14.00 hingga 16.45 WITA. Sedangkan pada pukul 13.00 hingga 14.00 WITA adalah waktu istirahat, yang digunakan untuk makan dan mengerjakan kegiatan lain diluar pekerjaan. Hal ini menggambarkan struktur waktu kerja di Kelurahan Weri yang memiliki jeda istirahat tengah hari, memastikan pegawai memiliki waktu untuk beristirahat sebelum melanjutkan pekerjaan di sore hari.

Terkait jam operasional dan pelayanan di Kelurahan Weri, pada hasil wawancara sebelumnya Bapak Paulus Daton menjelaskan tentang jam kerja resmi di Kelurahan Weri yang cukup jelas, sedangkan hasil wawancara dengan Fajar selaku warga Kelurahan Weri, beliau menceritakan bahwa suatu hari ia datang ke Kantor Kelurahan pada pukul 08.00 WITA untuk mengurus Surat Keterangan Kelakuan Baik, namun saat ia sampai, tidak ada pegawai di Kantor meskipun pintu kantor sudah terbuka. Ia harus menunggu sekitar setengah jam hingga akhirnya ada pegawai yang datang untuk melayani. Fajar merasa kecewa karena keterlambatan tersebut terjadi padahal ia memiliki keperluan mendesak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi Lurah pada pelayanan masyarakat sesuai Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan terjadi ketidaksesuaian antara jam operasional yang ditetapkan dan pelaksanaan di lapangan, yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Weri.

Hal serupa dengan Fajar juga disampaikan oleh Maria Ayu Yanti yang merupakan salah satu warga Kelurahan Weri, dari wawancara tersebut diketahui bahwa terdapat masalah terkait ketidaksesuaian waktu kerja yang telah ditetapkan. Maria mengungkapkan bahwa terkadang, jika ada kebutuhan mendesak, pelayanan menjadi sulit karena pegawai kelurahan tidak selalu hadir sesuai jam yang telah ditentukan. Ia juga menambahkan bahwa proses administrasi menjadi lebih lama, terutama jika Ibu Lurah tidak ada di kantor, karena untuk menyelesaikan surat, masyarakat harus menunggu tanda tangan dari Ibu Lurah. Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan pada kehadiran Ibu Lurah dalam proses administrasi, yang dapat menghambat kelancaran pelayanan jika beliau tidak tersedia. Dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik, menurut Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksana pelayanan harus berperilaku profesional. Oleh karena itu, ketergantungan pada satu individu, yaitu Ibu Lurah untuk menandatangani surat-surat administrasi dapat mengganggu kelancaran pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Staf Kelurahan Weri yang bertugas di bagian Pengadministrasian, jam operasional di Kelurahan Weri tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa tidak semua pegawai tinggal di Kelurahan Weri. Beberapa pegawai, seperti Ibu Lurah yang tinggal di Watowiti dan Ibu Kia yang tinggal di Postoh, harus menempuh perjalanan yang cukup jauh untuk sampai ke kantor. Keterlambatan ini menunjukkan bahwa jarak tempat tinggal pegawai mempengaruhi ketepatan waktu kehadiran di kantor, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kelancaran pelayanan publik di Kelurahan Weri. Yang seharusnya hal ini tidak bisa dijadikan alasan, karena pekerjaan ini juga merupakan tugas dan tanggungjawab staf Kelurahan itu sendiri. Dalam Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011, disebutkan bahwa Lurah memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan masyarakat. Pasal 34 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus berperilaku profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang termasuk di dalamnya adalah ketepatan waktu. Ketidaktepatan waktu dalam

kedatangan pegawai di awal jam operasional bertentangan dengan prinsip profesionalisme yang diatur dalam Undang-undang ini

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa Lurah Weri masih perlu mendalami dan mengimplementasikan tugas dan fungsinya dengan lebih efektif, terutama dalam hal manajemen waktu kerja dan pelayanan publik di kelurahan. Salah satu indikator yang mengarah pada kurang maksimalnya Lurah Weri dalam menjalankan tugas dan fungsinya adalah ketidaksesuaian jam operasional yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan. Meskipun menurut Bapak Paulus Daton selaku Staf Fungsional Kelurahan Weri, jam operasional kelurahan telah ditetapkan mulai pukul 07.30 hingga 13.00 WITA pada pagi hari dan dilanjutkan pukul 14.00 hingga 16.45 WITA di sore hari, kenyataannya kehadiran pegawai di lapangan tidak selalu tepat waktu. Hal ini diperkuat dengan pengakuan Ibu Carlota Senar, staf pengadministrasian Kelurahan Weri, yang menyebutkan bahwa keterlambatan bisa terjadi karena beberapa pegawai tinggal di luar Kelurahan Weri, seperti Ibu Lurah yang tinggal di Watowiti, yang mana jarak ke Kantor Kelurahan adalah 6,2 km dan Ibu Kia yang tinggal di Postoh, dengan jarak ke Kantor Kelurahan adalah 7,4 km sehingga perjalanan jauh yang mereka tempuh mempengaruhi ketepatan waktu kehadiran di kantor. Ketidaksesuaian jam kerja ini mengganggu pelayanan publik. Sebagai contoh, Fajar Abdullah, salah satu warga, melaporkan bahwa ia datang pada pukul 08.00 WITA untuk mengurus Surat Keterangan Kelakuan Baik, namun kantor sudah dibuka namun pegawai belum hadir, dan ia harus menunggu sekitar setengah jam. Hal ini menunjukkan bahwa Lurah Weri belum berhasil mengatur pengelolaan waktu kerja dengan baik untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan tepat waktu sesuai dengan ketentuan. Selain itu, Maria Ayu Yanti, warga Kelurahan Weri lainnya, mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi menjadi terhambat jika Ibu Lurah tidak ada di kantor. Warga harus menunggu tanda tangan Lurah untuk menyelesaikan surat, yang menunjukkan adanya ketergantungan pada kehadiran Lurah dalam setiap proses administrasi. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dan koordinasi kerja di Kelurahan Weri perlu diperbaiki, agar tidak ada keterlambatan atau hambatan dalam pelayanan publik. Dengan demikian, ketidaksesuaian jam operasional yang terjadi di Kelurahan Weri mencerminkan kurangnya pengawasan dan koordinasi yang baik dari Lurah Weri dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemimpin pelayanan publik di Kelurahan Weri.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kelurahan Weri memiliki beberapa permasalahan penting, yaitu terkait masalah jangka waktu pengerjaan dan mekanisme persyaratan administrasi juga ketidaktepatan waktu kerja dan ketergantungan pada kehadiran Ibu Lurah dalam proses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa Lurah Weri belum cukup memahami pentingnya pengelolaan waktu yang efektif dan optimal, serta pembagian tugas yang lebih merata untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Ketidaksesuaian jam operasional yang terjadi mencerminkan kurangnya pengawasan dan koordinasi yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pemimpin pelayanan publik di Kelurahan Weri.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lokasi penelitian dan wawancara dengan staf Kelurahan dan warga setempat diketahui, bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi lurah belum berjalan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan sehingga pelayanan publik yang diberikan belum optimal dan mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Jika dikaitkan dengan tinjauan pustaka yang saya gunakan dalam penulisan ini, yaitu tentang prinsip yang harus dipegang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan asas-asas umum pemerintahan yang baik, pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam pelayanan publik oleh staf Kelurahan Weri dapat dikatakan belum berjalan sesuai ketentuan tersebut.

a. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik berarti adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi. Berdasarkan wawancara dengan warga Kelurahan Weri, seperti Ibu Sri Novianti dan Bapak Muhammad Kasim, ditemukan masalah dalam penyampaian informasi yang jelas tentang persyaratan administrasi. Warga merasa kebingungan karena persyaratan yang sering berubah tanpa ada pemberitahuan yang jelas tentang dokumen yang diperlukan. Hal ini menunjukkan kurangnya transparansi, di mana informasi tentang persyaratan pelayanan publik seharusnya disampaikan secara jelas dan mudah diakses. Ketidakjelasan ini menghambat kelancaran pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengharuskan pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Kelurahan Weri, Ibu Theresia L Wain, SE, Kelurahan berusaha memberikan pelayanan yang efektif, meski terbatas jumlah staf. Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Selain itu, Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Nona Rukia, SKM, juga menyebutkan bahwa keterbatasan pegawai dan sarana prasarana, seperti komputer, memengaruhi kinerja Kelurahan. Oleh karena itu, perlu perhatian agar akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat tercapai dengan baik.

c. Efisiensi

Efisiensi berarti pengelolaan sumber daya agar pelayanan bisa cepat dan tepat. Warga Kelurahan Weri, seperti Fajar Abdullah dan Maria Ayu Yanti, melaporkan masalah terkait jam operasional dan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan. Mereka menyebutkan bahwa terkadang pegawai terlambat datang dan proses administrasi tidak sesuai jam yang ditetapkan, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Selain itu, staf yang tinggal jauh dari Kelurahan, seperti yang disampaikan oleh Ibu Carlota Senar, juga memengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Oleh karena itu, untuk mencapai efisiensi, perlu peningkatan dalam pengelolaan waktu dan sumber daya manusia agar pelayanan cepat dan tetap berkualitas.

d. Kepastian Hukum dan Prosedur yang Benar

Kepastian hukum dan prosedur yang jelas sangat penting untuk kelancaran administrasi pemerintahan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Alexander Siban Ola, A.Md, Kepala Seksi Pembangunan Kelurahan Weri, setiap jenis surat

administrasi memerlukan persyaratan yang jelas. Namun, masalah muncul karena masyarakat sering tidak mendapat informasi yang tepat tentang prosedur, sehingga mereka harus bolak-balik melengkapi persyaratan yang berubah-ubah. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah Kelurahan untuk memastikan prosedur pelayanan sesuai aturan, agar masyarakat dapat menjalani proses administrasi dengan jelas dan tanpa kebingungan.

e. Kepentingan Umum

Pelayanan publik yang baik harus memprioritaskan kepentingan umum. Namun, berdasarkan wawancara, beberapa warga merasa bahwa pelayanan di Kelurahan Weri belum sepenuhnya mencerminkan hal tersebut, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan informasi. Ini menunjukkan perlunya pemerintah kelurahan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan mengutamakan kepentingan umum sebagai prioritas utama.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Lurah dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Weri

Selama proses penelitian berlangsung diketahui bahwa Lurah Weri, Kecamatan Larantuka telah berusaha menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik, tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi lurah yaitu:

4.1. Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Tugas dan Fungsi Lurah

a. Faktor Internal

1) Faktor Organisasi

Kurangnya staf Kelurahan merupakan salah satu faktor organisasi yang menghambat pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam pelayanan publik di Kelurahan Weri. Jumlah pegawai yang tidak memadai ini mengurangi efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik di Kelurahan Weri, yang seharusnya dapat memberikan kemudahan serta kepuasan kepada masyarakat.

2) Faktor Keterampilan Tugas

Keterampilan staf Kelurahan juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Lurah terhadap pelayanan publik, hal ini disampaikan oleh Ibu Theresia L Wain, SE.

Sebagian besar staf Kelurahan Weri hanya berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), dengan hanya beberapa orang yang memiliki latar belakang pendidikan dari Perguruan Tinggi. Hal ini berdampak pada kemampuan staf, terutama dalam penggunaan teknologi seperti komputer serta dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Keterbatasan keterampilan ini membuat pelaksanaan tugas administratif dan pelayanan publik menjadi kurang efisien dan perlu adanya peningkatan kompetensi staf agar pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik.

3) Faktor Sarana

Sarana yang tidak memadai akan mempengaruhi tugas dan fungsi lurah dalam pelayanan publik Hal ini dikatakan oleh Bapak Alexander Siban Ola, A.Md selaku Kepala Seksi Pembangunan. Sarana yang tidak memadai dapat mempengaruhi

tugas dan fungsi lurah dalam pelayanan publik. Karena keterbatasan dana di Kelurahan Weri sehingga menghambat pengadaan sumber daya yang diperlukan, seperti fasilitas, peralatan, dan tenaga kerja. Di Kelurahan Weri sarana yang ada masih dikatakan kurang sehingga menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak optimal.

b. Faktor Eksternal

1) Faktor Aturan

Kebijakan pemerintah sangat mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam pelayanan publik karena kebijakan tersebut menentukan arah gerak di Kelurahan.

Kebijakan pemerintah memiliki dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam memberikan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah berperan penting dalam menentukan arah dan langkah-langkah yang diambil oleh lurah dalam menjalankan tugasnya. Salah satu contoh kebijakan yang diungkapkan dalam wawancara adalah kebijakan mengenai pembayaran Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah. Kebijakan ini mengharuskan masyarakat untuk membayar retribusi tersebut, meskipun pada saat yang sama mereka juga dibebani dengan kewajiban lain, seperti pembayaran pajak bumi dan bangunan serta tagihan listrik bulanan. Dalam wawancara tersebut, dijelaskan bahwa kebijakan pemerintah yang mewajibkan masyarakat untuk membayar retribusi dalam kondisi ekonomi yang sulit dapat menimbulkan ketegangan. Banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban ini, terutama karena pendapatan yang rendah. Hal ini menciptakan ketidaksesuaian antara kebijakan yang diterapkan dengan kondisi ekonomi masyarakat. Ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban pembayaran ini, terutama bagi masyarakat dengan pendapatan terbatas, dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan pemerintah dan berpotensi menambah beban bagi lurah dalam menjalankan tugasnya.

Kebijakan yang baik membantu lurah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan efektif, kebijakan yang kurang mendukung bisa menghambat pelayanan dan membatasi kemampuan lurah dalam memberikan layanan yang baik.

2) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas lurah dalam pelayanan publik karena kurangnya partisipasi dan masukan dari warga.

Sikap apatis masyarakat memiliki dampak langsung terhadap pelaksanaan tugas pemerintahan, khususnya dalam pelayanan publik. Ibu Theresia menyatakan bahwa meskipun sumber daya masyarakat di Kelurahan Weri sebenarnya cukup baik, namun tingginya tingkat apatis yang dimiliki oleh masyarakat membuat mereka kurang peduli terhadap kebijakan pemerintah. Hal ini menyulitkan lurah untuk mengetahui kebutuhan atau masalah yang perlu diatasi, sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan tidak sesuai dengan harapan Masyarakat

4.2. Interaksi Faktor Internal dan Eksternal

Interaksi antara faktor internal dan eksternal ini sangat erat dan saling mempengaruhi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Lurah. Faktor internal meliputi kuantitas dan kualitas staf kelurahan serta anggaran yang tersedia, sementara faktor eksternal mencakup kebijakan pemerintah dan sikap apatis masyarakat. Interaksi antara kedua faktor ini dapat saling mendukung atau menghambat pelaksanaan pelayanan publik yang optimal.

a. Kuantitas Staf Kelurahan dan Kebijakan Pemerintah

Kekurangan staf di Kelurahan Weri merupakan salah satu faktor internal yang signifikan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Theresia, kekurangan staf menghambat kelancaran tugas sehari-hari, termasuk dalam pelaksanaan rapat atau melayani masyarakat yang datang dengan kebutuhan mendesak. Namun, kebijakan pemerintah yang mengharuskan pembayaran retribusi pemakaian kekayaan daerah meskipun banyak masyarakat mengalami kesulitan ekonomi dapat memperburuk keadaan. Dengan staf yang terbatas dan beban tugas yang berat, kebijakan pemerintah ini menambah tekanan terhadap lurah dan staf kelurahan dalam memberikan pelayanan yang responsif dan efektif kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bagaimana kebijakan eksternal yang tidak disesuaikan dengan kondisi internal kelurahan dapat mempersulit pelaksanaan tugas.

b. Kualitas Staf Kelurahan dan Sikap Apatis Masyarakat

Kualitas staf yang terbatas, dengan mayoritas berpendidikan SMA dan hanya beberapa yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi, mempengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan optimal, terutama dalam penggunaan teknologi dan pengelolaan administrasi. Namun, di sisi lain, sikap apatis masyarakat juga berperan dalam memperburuk situasi ini. Masyarakat yang kurang peduli terhadap kebijakan pemerintah dan kurang berpartisipasi dalam berbagai program atau kegiatan kelurahan membuat staf kelurahan kesulitan dalam menjalankan tugas mereka. Meskipun kualitas staf di kelurahan bisa ditingkatkan melalui pelatihan atau perekrutan tenaga terampil, kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat menjadi hambatan besar dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal.

c. Anggaran Kelurahan dan Kebijakan Pemerintah

Anggaran yang terbatas, sangat berpengaruh terhadap kemampuan kelurahan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Alexander, keterbatasan anggaran menghambat kelancaran pelayanan, seperti pengadaan komputer baru dan fasilitas lainnya. Di sisi eksternal, kebijakan pemerintah terkait dengan distribusi anggaran yang tidak disesuaikan dengan kebutuhan tiap wilayah, seperti yang terjadi di Kelurahan Weri, semakin memperburuk situasi ini. Kebijakan anggaran yang tidak fleksibel membuat kelurahan tidak memiliki cukup dana untuk mengoptimalkan pelayanan publik, sehingga kedua faktor ini saling berinteraksi untuk menambah kesulitan dalam pelaksanaan tugas lurah. Secara keseluruhan, interaksi antara faktor internal yaitu kuantitas staf, kualitas staf, anggaran dan faktor eksternal yaitu kebijakan pemerintah, sikap apatis masyarakat menunjukkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Weri, perlu ada perbaikan di kedua sisi

tersebut. Faktor internal harus didukung dengan kebijakan pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan lokal serta partisipasi aktif masyarakat yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Sebaliknya, peningkatan kapasitas staf dan pengelolaan anggaran yang lebih baik juga dapat memperbaiki dampak kebijakan eksternal yang diterapkan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan, bahwa Pelayanan publik di Kelurahan Weri belum sepenuhnya berjalan efektif dan optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya transparansi informasi mengenai persyaratan administrasi yang sering berubah tanpa pemberitahuan yang jelas, keterbatasan staf dan sarana pendukung yang menghambat proses pelayanan, serta ketidaktepatan waktu dalam pelayanan yang berdampak pada efisiensi. Selain itu, prosedur administrasi yang belum jelas dan tidak konsisten juga memperlambat proses pelayanan. Hal ini dikarenakan masih terkendala oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal seperti faktor organisasi, keterampilan tugas dan sarana serta faktor eksternal, seperti faktor aturan yang belum sepenuhnya mendukung serta faktor kesadaran Masyarakat di Kelurahan Weri, Kecamatan Larantuka, Kabupaten Flores Timur.

Pemerintah Kabupaten Flores Timur perlu meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahann Weri melalui penataan organisasi,serta penambahan staf yang kompeten. Selain itu, partisipasi aktif Masyarakat sangat penting. Kesadaran untuk mengikuti prosedur administratif dengan tertib serta memberikan umpan balik akan membantu pemerintah memahami kebutuhan warga dan mempercepat proses pelayanan.

Referensi

- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Pelayanan Publik: Dari Konsep ke Aksi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006.
- Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia. "Standar Layanan Publik LPP RRI". https://ppid.rri.go.id/download/dokumen/standar_pelayanan_publik_lpp_rri.pdf/31036. Diakses 13 April 2024.
- Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Nafimi, Liza dan Budi Setiawati. "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur". *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 6, no. 2 (2023): 533-548.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PAATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.
- Swarkaltim. "Pelayanan Publik Sebagai Hak Warga Negara". <https://swarkaltim.com/2024/10/13/pelayanan-publik-sebagai-hak-warga-negara/?utm> Diakses pada 14 November 2024.
- Wikipedia Bahasa Indonesia. "Weri, Larantuka, Flores Timur". Terakhir diubah 8 April 2024. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Weri,_Larantuka,_Flores.Timur. Diakses 15 November 2024.
- Yusuf, Siti dan Sulaiman. "Koordinasi Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Apoarat Kelurahan". *Jurnal Administrasi Pemerintahan* 13, no. 2 (2019): 142-155.
- Zahra, Fina dan Ridwan. "Peran Pemerintah Kelurahan dalam Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik". *Jurnal Ilmu Sosial* 15, no. 2 (2020): 112-125.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112).

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (Lembaran Negara Republik Indonesia 244 Tahun 2014 Nomor).

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 150).

Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 20 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Flores Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. (Lembaran Daerah Kabupaten Flores Timur Tahun 2011 Nomor 20).