

BAB III

PENGELOLAAN PEMERINTAHAN

3.1. Kelurahan Ampang

Kelurahan Ampang merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah administratif Kecamatan Kuranji, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Secara geografis, Kelurahan Ampang terletak di bagian timur Kota Padang, dengan jarak sekitar dua kilometer dari pusat Kecamatan Kuranji dan kurang lebih enam kilometer dari pusat kota. Luas wilayahnya mencapai 4,03 kilometer persegi, menjadikan kelurahan ini sebagai kawasan yang cukup padat secara demografis dan aktif secara sosial. Berdasarkan data proyeksi dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang dalam publikasi Kecamatan Kuranji Dalam Angka 2024, jumlah penduduk di Kelurahan Ampang diperkirakan mencapai 7.432 jiwa, dengan laki-laki 3.704 jiwa, perempuan 3.728 jiwa, jumlah kartu keluarga (KK) 2.333. (BPS Kota Padang, 2024). Tingginya kepadatan ini memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah kelurahan dalam mengelola layanan publik secara efektif dan merata.

Secara administratif, Kelurahan Ampang terdiri dari 9 Rukun Warga (RW) dan 26 Rukun Tetangga (RT) yang tersebar di berbagai wilayah pemukiman. Struktur pemerintahan kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang dibantu oleh tiga kepala seksi, yakni Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Sosial, dan Kasi Pelayanan. Selain itu, kelurahan ini juga didukung oleh staf administrasi dan perangkat kewilayahan yang berperan dalam pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk dalam hal pengurusan surat-menyurat, pengajuan bantuan sosial, dan kegiatan-kegiatan pembangunan berbasis Masyarakat (Langgam.id, 2024).

Masyarakat Kelurahan Ampang umumnya berasal dari latar belakang ekonomi menengah ke bawah. Sebagian besar warganya bekerja di sektor informal seperti berdagang, menjadi buruh harian, tukang bangunan, dan pekerja lepas lainnya. Ketergantungan terhadap pelayanan publik dan bantuan sosial seperti DTKS, PKH, dan bantuan pangan dari pemerintah cukup tinggi, mengingat masih banyak warga yang berada dalam kategori rentan secara ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat, transparan, dan adil menjadi kebutuhan utama di tengah masyarakat.

3.2. Peran Lurah

Dalam menjalankan pemerintahan di tingkat kelurahan, lurah memiliki peran strategis sebagai kepala wilayah administratif yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan. Sebagai pemimpin pemerintahan terdepan, lurah dituntut untuk memahami secara menyeluruh batas-batas kewenangan, tanggung jawab, dan fungsi yang melekat pada jabatannya guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel.

3.2.1 Fungsi atau Kewenangan Seorang Lurah

Lurah menjalankan tugas pemerintahan yang bersifat administratif serta bertanggung jawab terhadap keberhasilan pembangunan dan pelayanan publik di wilayahnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, lurah memiliki sejumlah fungsi dan kewenangan, antara lain:

1. Merumuskan dan menetapkan visi, misi, serta program kerja kelurahan;
2. Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) serta Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan menetapkan indikator kinerja kelurahan;

3. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi tugas kelurahan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) serta instansi terkait;
4. Mengatur, membina, mengawasi, dan mengendalikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan kemasyarakatan di wilayah kelurahan;
5. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan masyarakat dan administrasi tata usaha;
6. Melaksanakan Musyawarah Perencanaan dan Pembangunan Masyarakat (MPBM) tingkat kelurahan;
7. Membina hubungan kerja sama dengan lembaga kemasyarakatan di kelurahan;
8. Membina dan mengelola manajemen kepegawaian di lingkungan kelurahan;
9. Melaporkan pelaksanaan tugas secara berkala kepada wali kota melalui camat;
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tugas dan fungsi lurah sebagai kepala pemerintahan kelurahan, termasuk pelayanan masyarakat, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2005).

Dengan berbagai kewenangan dan tugas yang dimiliki, lurah berperan sebagai penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat di tingkat bawah. Oleh karena itu, pelaksanaan peran lurah harus senantiasa berlandaskan pada prinsip-prinsip demokrasi lokal, pelayanan publik yang optimal, serta pemberdayaan masyarakat berbasis potensi lokal.

3.2.2 Dasar Hukum Peran Lurah

Peran lurah dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal memiliki landasan konstitusional dan yuridis. Pasal 18 Ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa:

"Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat."

Hal ini ditegaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, di mana pemerintah kelurahan merupakan bagian integral dari sistem pemerintahan daerah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sebagai perpanjangan tangan dari wali kota.

Tugas dan kewajiban lurah dalam pelaksanaan pemerintahan meliputi:

Tugas-tugas Lurah:

- a. Penyelenggarakan kegiatan pemerintahan di wilayah kelurahan;
- b. Melaksanakan pemberdayaan sosial dan ekonomi masyarakat;
- c. Memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat;
- d. Menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan;
- e. Melestarikan dan merawat fasilitas umum;
- f. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh camat.

Kewajiban Lurah:

- a. Menyusun program
- b. Melakukan koordinasi
- c. Bekerja dengan kampung
- d. Melakukan pemberdayaan sosial masyarakat
- e. Pembinaan posyandu
- f. Pembinaan kesejahteraan sosial
- g. Jalankan penatausahaan

3.3. Tata Pemerintahan

3.3.1 Pengertian Kelurahan dan Pemerintahan Kelurahan

Kelurahan merupakan salah satu bentuk wilayah administratif pemerintahan di Indonesia yang berada di bawah kecamatan. Secara yuridis, pengertian kelurahan dapat ditemukan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, di antaranya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018a), yang menjelaskan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan bukanlah wilayah otonom, melainkan perangkat administratif dari pemerintah daerah yang berfungsi untuk membantu pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Lurah sebagai pemimpin kelurahan diangkat oleh bupati atau wali kota dan bertanggung jawab langsung kepada camat.

Dalam struktur pemerintahan daerah di Indonesia, kedudukan kelurahan berada di bawah kecamatan dan merupakan bagian integral dari sistem birokrasi pemerintahan kabupaten atau kota. Kelurahan tidak memiliki otonomi sebagaimana desa, sehingga tidak memiliki kekuasaan dalam pengambilan kebijakan atau pengelolaan anggaran secara mandiri. Semua kewenangan yang dimiliki lurah bersumber dari delegasi pemerintah daerah (Muluk, 2018). Oleh karena itu, pelaksanaan tugas-tugas di kelurahan cenderung bersifat administratif, dengan fokus pada pelayanan publik seperti pengurusan dokumen kependudukan, surat menyurat, dan fasilitasi kegiatan sosial kemasyarakatan. Kelurahan berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota/kabupaten untuk menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat paling bawah (Nurcholis, 2019).

Ciri khas pemerintahan kelurahan terletak pada sifatnya yang non-otonom dan administrative (Kementerian Dalam Negeri Republik

Indonesia, 2018a). Tidak seperti desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 dan memiliki otonomi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pengelolaan keuangan, kelurahan tidak memiliki hak tersebut. Pemerintahan kelurahan berorientasi pada pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota atau kabupaten. Lurah tidak dipilih secara langsung oleh masyarakat, melainkan diangkat berdasarkan sistem karier atau penugasan dari pemerintah daerah. Oleh sebab itu, pengambilan keputusan di kelurahan cenderung bersifat top-down, mengikuti instruksi atau program-program dari pemerintah di atasnya. Fungsi utama kelurahan adalah memastikan bahwa pelayanan publik berjalan efektif serta menjembatani komunikasi antara warga dengan instansi pemerintah. Dengan karakter seperti ini, pemerintahan kelurahan berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Pelayanan), terutama dalam aspek pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada Masyarakat (Widodo, 2020).

3.3.2 Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Kelurahan

Dalam sistem pemerintahan Indonesia, kelurahan merupakan bagian dari struktur pemerintahan yang berada di bawah kecamatan dan termasuk dalam kategori wilayah administratif, bukan wilayah otonom seperti halnya desa (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2015). Kedudukan kelurahan diatur dalam berbagai regulasi, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan lebih spesifik dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 18 Tahun 2018 tentang Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa. Sebagai perangkat daerah, kelurahan tidak memiliki kewenangan dalam hal anggaran secara mandiri, karena tidak memiliki otonomi fiskal dan administratif seperti desa. Kelurahan menjalankan tugas-tugas

pemerintahan atas nama pemerintah daerah kota/kabupaten. Dengan demikian, lurah sebagai kepala kelurahan diangkat dan diberhentikan oleh bupati atau wali kota, serta bertanggung jawab langsung kepada camat. Hal ini menunjukkan bahwa kelurahan merupakan perpanjangan tangan pemerintah kota atau kabupaten dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang bersifat administratif dan pelayanan kepada masyarakat.

Fungsi kelurahan sangat penting dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dengan masyarakat di tingkat akar rumput (Miftah, 2019). Dalam praktiknya, kelurahan menjalankan berbagai fungsi utama, antara lain dalam bidang pelayanan publik, administrasi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat. Di bidang pelayanan publik, kelurahan bertanggung jawab dalam memberikan layanan dasar kepada warga seperti pengurusan surat menyurat, dokumen kependudukan (KTP, KK, surat pindah), surat keterangan usaha, serta rekomendasi administrasi lainnya. Fungsi administrasi mencakup penyelenggaraan tertib arsip dan dokumentasi, pelaporan kegiatan pembangunan, serta koordinasi dengan RT, RW, dan lembaga kemasyarakatan. Sedangkan dalam aspek pemberdayaan, kelurahan berperan dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan lokal, memberdayakan kelompok masyarakat melalui pelatihan atau pendampingan, serta menyalurkan aspirasi warga kepada tingkat yang lebih tinggi. Dengan menjalankan fungsi-fungsi ini, kelurahan memiliki peran strategis dalam mendekatkan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat serta mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien (Kurniawan, 2017).

Tugas pokok kelurahan diatur lebih lanjut dalam Permendagri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Kelurahan, serta dalam Permendagri Nomor 18 Tahun 2018. Menurut regulasi tersebut, tugas utama kelurahan meliputi

menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2015). Dalam konteks pemerintahan, kelurahan bertugas melaksanakan kebijakan pemerintah daerah, termasuk pembinaan ketertiban umum, pengawasan lingkungan, dan pelaksanaan program-program pemerintah. Di bidang kewilayahan, kelurahan bertanggung jawab dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Kelurahan (RKPKel), pelaksanaan kegiatan pembangunan fisik maupun nonfisik, serta pelaporan pelaksanaan kegiatan kepada camat. Dalam aspek kemasyarakatan, kelurahan mengoordinasikan kegiatan lembaga-lembaga kemasyarakatan seperti LPM, PKK, dan Karang Taruna, serta mendorong partisipasi aktif warga dalam menjaga ketertiban dan mendukung program pembangunan. Semua tugas ini dijalankan dengan prinsip kolaborasi, partisipasi, dan akuntabilitas, sejalan dengan semangat Pelayanan yang ingin diwujudkan dalam tata pemerintahan kelurahan.

3.3.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan

Struktur organisasi pemerintahan kelurahan merupakan susunan kelembagaan yang menjalankan fungsi administrasi, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat di tingkat kelurahan. Pemerintahan kelurahan dipimpin oleh seorang lurah dan dibantu oleh perangkat kelurahan serta lembaga masyarakat yang mendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan Pembangunan (Nurcholis, 2019).

a. Lurah sebagai Kepala Kelurahan

Lurah adalah pimpinan tertinggi di tingkat kelurahan yang diangkat oleh bupati atau walikota atas usulan camat, dan merupakan aparatur sipil negara (ASN). Lurah bertanggung jawab kepada camat dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di wilayah kelurahan. Tugas utama lurah antara lain:

- 1) Melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di kelurahan.
- 2) Mengoordinasikan kegiatan masyarakat dan lembaga sosial.
- 3) Menyampaikan laporan dan pertanggungjawaban kepada camat.
- 4) Membina ketentraman dan ketertiban wilayah.
- 5) Memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti surat pengantar, surat keterangan, dan dokumen kependudukan.

Sebagai pemimpin lokal, lurah juga bertindak sebagai ujung tombak dalam menerapkan prinsip-prinsip Pelayanan, seperti transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas di tingkat masyarakat (Widodo, 2020).

b. Unsur Staf dan Pelaksana Teknis

Lurah dibantu oleh sejumlah pegawai kelurahan yang memiliki tugas teknis dan administratif. Unsur staf dan pelaksana teknis di kelurahan biasanya terdiri dari (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018b):

1) Sekretaris Kelurahan

Membantu lurah dalam mengoordinasikan perencanaan, administrasi, dan keuangan. Sekretaris kelurahan bertanggung jawab atas:

- a) Penyusunan program kerja dan pelaporan
- b) Administrasi umum dan kepegawaian
- c) Pengelolaan anggaran kelurahan

2) Seksi-seksi Teknis (Seksi)

Merupakan unit kerja yang menangani bidang-bidang tertentu, biasanya mencakup:

- a) Seksi Pemerintahan, menangani urusan kependudukan, administrasi wilayah, dan ketertiban.
 - b) Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, fokus pada perencanaan pembangunan, koordinasi kegiatan fisik, dan pemberdayaan ekonomi.
 - c) Seksi Kemasyarakatan, membina kegiatan sosial budaya, keagamaan, dan ketahanan keluarga.
- c. Lembaga Masyarakat Pendukung

Pemerintahan kelurahan juga melibatkan partisipasi masyarakat melalui berbagai lembaga kemasyarakatan yang bersifat nonstruktural namun fungsional dalam mendukung tugas pemerintahan:

1) LPM (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat)

Merupakan mitra kerja kelurahan dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan. LPM berfungsi untuk menampung aspirasi dan partisipasi masyarakat dalam menyusun rencana kegiatan pembangunan.

2) PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)

Organisasi yang berfokus pada pemberdayaan perempuan dan keluarga, khususnya dalam hal pendidikan anak, kesehatan, dan ekonomi keluarga. PKK aktif dalam kegiatan sosial seperti posyandu dan pelatihan keterampilan.

3) Karang Taruna

Organisasi kepemudaan yang menjadi wadah pengembangan generasi muda di tingkat kelurahan. Karang Taruna berperan dalam kegiatan sosial, budaya, olahraga, serta pencegahan kenakalan remaja.

4) RW/RT (Rukun Warga/Rukun Tetangga)

Merupakan struktur paling dasar dari organisasi masyarakat yang langsung bersentuhan dengan warga. RT dan RW membantu kelurahan dalam pendataan penduduk, pelaporan kejadian, dan pelaksanaan kegiatan gotong royong.

3.2.4 Kewenangan dan Peran Lurah dalam Tata Pemerintahan

Lurah merupakan pejabat struktural pemerintahan yang memimpin kelurahan sebagai bagian dari pemerintahan kecamatan dalam sistem pemerintahan daerah di Indonesia. Tidak seperti kepala desa yang bersifat otonom dan dipilih langsung oleh masyarakat, lurah diangkat oleh bupati atau wali kota atas usulan camat dan bertugas menjalankan kewenangan yang bersifat administratif. Dalam konteks pemerintahan, lurah berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan di wilayah terkecil (A. Rohman, 2020).

Secara hukum, kewenangan lurah telah diatur dalam berbagai regulasi, seperti Permendagri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Kelurahan, serta peraturan pelaksana lainnya di tingkat daerah. Adapun kewenangan lurah meliputi pelaksanaan urusan pemerintahan umum, pelayanan administrasi kepada masyarakat, pembinaan kehidupan bermasyarakat, dan pelaporan kondisi wilayah kepada camat sebagai atasan langsung. Lurah juga memiliki kewenangan dalam mengelola data kependudukan, menerbitkan surat-surat administrasi seperti pengantar KTP, KK, surat domisili, serta memberikan pelayanan dasar lainnya kepada Masyarakat (Lestari, D., & Pratama, 2021).

Dalam praktiknya, peran lurah sangat strategis, khususnya dalam tiga bidang utama yaitu: pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam bidang pemerintahan, lurah bertanggung jawab melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik, menjalankan

aturan perundang-undangan, serta memastikan ketertiban dan keamanan lingkungan masyarakat. Dalam bidang pembangunan, lurah berperan mengoordinasikan program pembangunan di tingkat kelurahan, mulai dari pengajuan usulan dalam forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) hingga pelaksanaan program padat karya, pemberdayaan ekonomi masyarakat, dan peningkatan infrastruktur lingkungan. Sementara dalam bidang kemasyarakatan, lurah diharapkan mampu menjadi pengayom masyarakat, menjembatani komunikasi antarwarga, serta membina dan mendukung aktivitas kelembagaan masyarakat seperti LPM, RT/RW, PKK, dan Karang Taruna (Suryani, R., & Nugroho, 2019).

Hubungan antara lurah dan camat bersifat struktural dan koordinatif. Sebagai bawahan langsung camat, lurah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang didelegasikan oleh camat, serta menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan dan kondisi wilayah secara berkala. Dalam menjalin koordinasi lintas sektor, lurah juga bekerja sama dengan perangkat daerah lainnya seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, serta Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kelurahan dalam menjalankan berbagai program layanan dan pembangunan Masyarakat (Wijaya, M. A., & Kurniawan, 2022).

Dalam perspektif Fiqih Siyasah, peran lurah dapat dianalisis melalui konsep wilayah (kekuasaan administratif) dan masalah (kesejahteraan umum) (Katsir, 2003). Fiqih siyasah mengajarkan bahwa pemimpin, meskipun tidak berada pada tingkatan pemerintahan pusat, tetap memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk menjalankan amanah kepemimpinan. Kepemimpinan lurah dalam Islam menuntut nilai amanah, keadilan (al-'adl), dan musyawarah (syura) dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks

ini, lurah dituntut untuk melayani masyarakat dengan adil, transparan, dan melibatkan warga dalam setiap proses pembangunan.

Allah SWT berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٠

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.” (QS. An-Nisa: 58)

Ayat ini menjadi landasan bahwa setiap pemimpin, termasuk lurah, harus menjalankan jabatannya dengan penuh tanggung jawab dan tidak menyalahgunakan kewenangannya.

Prinsip Pelayanan seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi sejalan dengan nilai-nilai dasar dalam fiqh siyasah. Oleh karena itu, dalam pandangan Islam, seorang lurah tidak hanya menjalankan tugas administratif, melainkan juga bertanggung jawab secara etis dan spiritual atas kesejahteraan masyarakatnya. Pemimpin lokal seperti lurah harus mampu menciptakan keadilan sosial, menjunjung nilai musyawarah dalam menyelesaikan persoalan masyarakat, serta menjadi teladan dalam menjalankan pemerintahan yang baik.

Dengan demikian, kewenangan dan peran lurah dalam tata pemerintahan kelurahan bukan hanya dilihat dari segi administratif formal, tetapi juga sebagai wujud pengabdian dalam kerangka kepemimpinan yang berorientasi pada kemaslahatan umum sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dalam fiqh siyasah.

3.2.5 Sistem dan Mekanisme Pelayanan Publik di Kelurahan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek utama dalam pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (Pelayanan). Di tingkat

kelurahan, pelayanan publik menjadi ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan karena langsung bersentuhan dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Sistem dan mekanisme pelayanan publik di kelurahan mencakup jenis layanan administrasi, prosedur pelayanan, serta fungsi kelurahan sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah yang lebih tinggi.

a. Jenis-jenis Layanan Administrasi

Kelurahan menyediakan berbagai bentuk pelayanan administratif bagi warga. Layanan ini bersifat mendasar dan penting dalam kehidupan sosial dan legal masyarakat. Beberapa layanan yang umum disediakan oleh kantor kelurahan antara lain:

- 1) Pelayanan surat-menyurat, seperti:
 - a) Surat pengantar untuk pembuatan KTP/KK
 - b) Surat pengantar pindah domisili
 - c) Surat keterangan tidak mampu
 - d) Surat keterangan usaha (SKU)
 - e) Surat keterangan domisili
- 2) Pelayanan kependudukan, seperti:
 - a) Pencatatan kelahiran dan kematian
 - b) Pendaftaran pendatang baru
 - c) Pengurusan data warga miskin (DTKS)
- 3) Izin dan rekomendasi usaha kecil, seperti:
 - a) Pengajuan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui OSS (Online Single Submission)
 - b) Surat keterangan izin usaha mikro dari kelurahan
- 4) Pelayanan lainnya, seperti:
 - a) Pengesahan dokumen RT/RW
 - b) Layanan kebersihan dan aduan lingkungan
 - c) Informasi program bantuan sosial atau pemberdayaan

b. Prosedur Pelayanan dan Inovasi Berbasis Teknologi

Setiap pelayanan publik di kelurahan biasanya memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur tahapan-tahapan layanan, dokumen yang harus disiapkan, serta waktu penyelesaian layanan. Beberapa prosedur umum meliputi:

- a) Warga datang membawa dokumen persyaratan
- b) Staf kelurahan melakukan verifikasi dan input data
- c) Dokumen diproses oleh petugas terkait
- d) Warga menerima dokumen dalam batas waktu tertentu (biasanya 1–3 hari kerja)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa kelurahan (termasuk yang sudah mengadopsi smart city) mulai menerapkan inovasi berbasis teknologi, antara lain:

- a) Pelayanan online melalui website kelurahan atau aplikasi milik Pemkot
 - b) Sistem antrian digital dan tracking permohonan surat
 - c) Media sosial resmi kelurahan sebagai sarana informasi dan pengaduan
 - d) Digitalisasi arsip dan pencatatan kependudukan
- c. Peran Kelurahan dalam Menjembatani Aspirasi Masyarakat

Selain memberikan layanan administratif, kelurahan juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Peran ini mencakup:

- a) Menampung dan menyampaikan aspirasi masyarakat, baik secara langsung (melalui forum musyawarah seperti Musrenbangkel) maupun tidak langsung (pengaduan tertulis/lisan)
- b) Mengedukasi warga tentang hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara, termasuk dalam akses pelayanan publik

- c) Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan pengawasan layanan
- d) Memediasi konflik atau keluhan sosial di tingkat lingkungan sebelum dibawa ke tingkat kecamatan atau kota

3.2.6 Tata Pemerintahan Kelurahan dalam Perspektif Pelayanan

Konsep Pelayanan atau tata pemerintahan yang baik merupakan suatu prinsip tata kelola publik yang menekankan pada penyelenggaraan pemerintahan yang partisipatif, transparan, akuntabel, responsif, efektif, efisien, adil, dan menjunjung tinggi supremasi hukum. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, melayani, dan demokratis. Di tingkat kelurahan, prinsip-prinsip tersebut menjadi sangat penting karena kelurahan merupakan unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan bertugas memberikan pelayanan publik yang bersifat administratif dan sosial kemasyarakatan.

Penerapan Pelayanan di kelurahan dapat dilihat melalui sejumlah indikator. Prinsip partisipasi terwujud dalam pelibatan aktif masyarakat dalam kegiatan musyawarah rencana pembangunan (musrenbang) kelurahan, serta dalam program-program pemberdayaan masyarakat yang dikoordinasikan oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), RT/RW, dan organisasi kemasyarakatan lainnya. Transparansi diterapkan melalui penyampaian informasi terkait program kerja kelurahan, penggunaan anggaran, dan pelayanan publik melalui media informasi yang dapat diakses masyarakat, seperti papan informasi dan media sosial resmi kelurahan. Sementara itu, akuntabilitas diwujudkan dalam bentuk pelaporan kegiatan dan anggaran secara berkala kepada instansi yang

lebih tinggi dan dalam mekanisme pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Di sisi lain, prinsip efisiensi dan efektivitas pelayanan publik direalisasikan melalui penyederhanaan prosedur administratif, peningkatan kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah layanan kepada warga. Lurah juga memiliki tanggung jawab untuk menjalankan pemerintahan yang responsif, yakni mampu merespons keluhan, kebutuhan, dan aspirasi warga secara cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dalam mekanisme pelayanan aduan dan forum warga yang disediakan oleh pihak kelurahan. Selain itu, penerapan prinsip inklusivitas terlihat dari upaya kelurahan untuk menjangkau semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok marginal, perempuan, dan pemuda, agar turut dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

Dalam konteks peran kepemimpinan, lurah memegang posisi strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai pemimpin administratif yang ditunjuk oleh pemerintah kota, lurah bertanggung jawab atas pelaksanaan program-program pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik, serta pengelolaan sumber daya kelurahan. Lurah dituntut untuk menjadi figur yang amanah, jujur, dan adil dalam menjalankan wewenangnya. Dalam perspektif fiqih siyasah, kepemimpinan seperti ini merupakan perwujudan dari nilai-nilai Islam yang menekankan pada amanah (tanggung jawab), syura (musyawarah), dan 'adl (keadilan). Lurah idealnya tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi pengayom yang mampu membina kehidupan sosial masyarakat secara adil dan beretika, sebagaimana prinsip dalam pemerintahan Islam.

3.3 PENERAPAN PELAYANAN

3.3.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan dalam Pemerintahan Kelurahan

Pelayanan atau tata pemerintahan yang baik merupakan suatu sistem pemerintahan yang menjunjung tinggi nilai-nilai transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, keadilan, efisiensi, serta penegakan hukum. Dalam konteks kelurahan, Pelayanan sangat penting karena kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan publik di tingkat paling bawah dari struktur pemerintahan. Di sinilah masyarakat secara langsung berinteraksi dengan pemerintah (Effendi, 2021).

Urgensinya adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada warga.
- 2) Mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan bersama.
- 3) Membangun kepercayaan publik terhadap aparatur kelurahan.
- 4) Memastikan pengelolaan sumber daya dan administrasi berjalan transparan dan adil.

Prinsip-prinsip utama Pelayanan:

- 1) Partisipasi
- 2) Transparansi
- 3) Akuntabilitas
- 4) Efisiensi dan Efektivitas
- 5) Responsivitas
- 6) Keadilan dan Inklusivitas
- 7) Penegakan hukum (rule of law)

3.3.2 Strategi dan Upaya Lurah dalam Menerapkan Pelayanan

- 1) Membangun Partisipasi Aktif Masyarakat (RT/RW, Tokoh Adat, Pemuda)

Partisipasi adalah prinsip utama dalam Pelayanan. Lurah berperan penting dalam menciptakan ruang partisipatif bagi masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan, khususnya dalam program pembangunan.

Melalui forum seperti Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) tingkat kelurahan, lurah mendorong peran aktif RT/RW, tokoh adat, pemuda, dan unsur masyarakat lainnya agar ikut serta dalam menyampaikan aspirasi dan menyusun prioritas pembangunan secara demokratis. Selain itu, pendekatan informal seperti kunjungan lingkungan dan dialog langsung dengan warga juga digunakan untuk menyerap aspirasi.

2) Meningkatkan Akses Informasi dan Keterbukaan Administrasi Publik

Transparansi sangat penting dalam menciptakan kepercayaan publik. Lurah bertanggung jawab memastikan bahwa informasi yang berkaitan dengan anggaran, program kerja, dan pelayanan publik dapat diakses oleh masyarakat.

Contoh penerapannya antara lain:

- a) Menyediakan papan informasi kelurahan yang berisi rencana dan realisasi anggaran
- b) Pemanfaatan media sosial atau grup WhatsApp warga sebagai kanal informasi
- c) Penerapan prinsip keterbukaan dalam proses pengajuan surat dan pelayanan lainnya

3) Menyusun dan Melaporkan Anggaran secara Akuntabel

Akuntabilitas berarti setiap penggunaan dana publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka dan sah. Lurah menyusun anggaran sesuai dengan peraturan dan melaporkannya secara berkala kepada instansi terkait serta masyarakat.

Pelaporan keuangan dan kegiatan dilakukan melalui:

- a) Laporan pertanggungjawaban dana kelurahan
 - b) Pengawasan oleh BPK atau inspektorat
 - c) Audit internal melalui forum masyarakat atau lembaga pengawasan lokal
- 4) Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi (Pelayanan Cepat, Ramah, Efisien)

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur langsung dari efektivitas Pelayanan. Lurah dituntut untuk mengelola pelayanan administrasi publik seperti pembuatan KTP, KK, surat domisili, dan surat-surat lainnya secara profesional dan manusiawi.

Upaya yang dilakukan antara lain:

- a) Standarisasi waktu pelayanan (misal: selesai dalam 1 hari)
 - b) Pelatihan pegawai untuk meningkatkan etika pelayanan
 - c) Sistem antrean yang tertib dan penyediaan ruang tunggu yang nyaman
 - d) Mengurangi praktik pungli dengan prosedur yang transparan
- 5) Kolaborasi dengan Lembaga Kemasyarakatan (LPM, Karang Taruna, dll.)

Kolaborasi ini menjadi kekuatan strategis dalam menjalankan pemerintahan yang responsif dan inklusif. Lurah menggandeng Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Karang Taruna, PKK, dan kelompok masyarakat lainnya untuk ikut terlibat dalam pelaksanaan program-program sosial dan pembangunan.

Contoh kegiatan kolaboratif:

- a) Program kerja bakti atau penghijauan lingkungan
- b) Kegiatan pelatihan keterampilan untuk pemuda
- c) Pembentukan posko tanggap bencana bersama warga
- d) Pelibatan kelompok perempuan dalam pengelolaan bantuan social (Indrayani, 2019)

3.3.3 Analisis Penerapan Pelayanan dalam Perspektif Fiqih Siyasah

Prinsip partisipasi masyarakat dalam Pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan konsep syura dalam fiqih siyasah. Syura merupakan bentuk musyawarah yang mencerminkan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Pelibatan warga dalam musrenbang, forum RT/RW, serta kegiatan diskusi kebijakan lokal menunjukkan bahwa lurah telah mengadopsi semangat musyawarah yang juga menjadi nilai utama dalam pemerintahan Islam, sebagaimana tercantum dalam QS. Asy-Syura ayat 38 (Budiman, 2020).

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ ﴿٣٨﴾

“(juga lebih baik dan lebih kekal bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhan dan melaksanakan salat, sedangkan urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah di antara mereka. Mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang Kami anugerahkan kepada mereka;” (QS. Asy-Syura: 38)

Keterbukaan dan tanggung jawab lurah dalam mengelola pemerintahan lokal mencerminkan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Dalam fiqih siyasah, sikap tersebut selaras dengan nilai amanah. Seorang pemimpin dalam Islam memegang tanggung jawab ganda: kepada masyarakat dan kepada Allah SWT. Ketika lurah menyampaikan laporan penggunaan dana, membuka akses informasi publik, dan merespons masukan dari warga, hal itu menunjukkan bahwa amanah dijalankan dengan kesadaran spiritual dan etika public (Djalaluddin, 2021). Hal ini sesuai dengan hadis Nabi Muhammad SAW:

“Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya.” (HR. Bukhari dan Muslim).

Oleh karena itu, keterbukaan dan tanggung jawab bukan hanya kewajiban birokrasi, tetapi juga bentuk pengabdian spiritual. Pelayanan publik yang cepat, tepat, dan hemat anggaran menunjukkan efisiensi dalam tata kelola kelurahan. Dalam Islam, hal ini berkaitan dengan tujuan masalah yakni menciptakan kemanfaatan dan mencegah kerusakan (Arifin, 2022). Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi, misalnya, dapat menjadi bentuk ikhtiar untuk menghadirkan masalah bagi masyarakat. Pelayanan yang efisien mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan warga dan pengelolaan sumber daya secara optimal, sebagaimana dianjurkan dalam prinsip kebijakan Islam yang berorientasi pada kesejahteraan umat.

Asas keadilan ('adl) juga menjadi bagian penting dari Pelayanan sekaligus fondasi utama dalam fiqh siyasah. Pemerataan akses terhadap layanan publik, bantuan sosial, serta proyek pembangunan harus dijalankan tanpa diskriminasi. Pemimpin yang adil menjamin setiap warga mendapatkan hak yang sama, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, atau kedekatan politik (Al-Mawardi, 2020). Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.” (QS. An-Nahl: 90)

Dalam perspektif Islam, pemimpin bukan hanya administrator, melainkan juga teladan moral bagi masyarakat. Lurah yang bersikap

jujur, rendah hati, dan peduli terhadap kondisi warga telah mencerminkan peran sebagai imam dalam fiqh siyasah. Keteladanan ini tercermin melalui sikap hidup sederhana, responsif terhadap masalah masyarakat, serta kedekatan emosional dengan warga. Sabda Rasulullah SAW menyebutkan bahwa pemimpin yang dicintai rakyat dan mencintai rakyatnya adalah pemimpin yang baik (HR. Muslim), menandakan pentingnya hubungan emosional dan etis antara pemimpin dan Masyarakat (Syamsuddin, 2023).

