

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEGIATAN
PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN DESA
BALONGSARI KECAMATAN BANJAREJO KABUPATEN BLORA**



Disusun oleh:

Nama: Purwanti

NIM: 19510094

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

2026

LEMBAR EKSEKUTIF

Nama :Purwanti
NIM :19510094
Program Studi :Manajemen
Judul :Faktor Faktor yang mempengaruhi kegiatan pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Desa Balongsari Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora.

Abstrak:

Project Tugas Akhir merupakan salah satu kegiatan akademik yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa di lingkungan instansi pemerintahan. Kegiatan ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan selama kurang lebih 1 (satu) bulan. Tujuannya adalah untuk mengetahui sistem administrasi, pelayanan publik, serta penerapan manajemen perkantoran yang ada di kantor kelurahan.

Selama pelaksanaan, mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai kegiatan administrasi, seperti pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, pelayanan pembuatan surat keterangan, serta membantu proses pelayanan masyarakat lainnya. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap kegiatan yang berlangsung di kantor kelurahan.

Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi di kantor kelurahan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana pendukung dan sulitnya jaringan internet menjadi kendala utamanya. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman kerja, meningkatkan keterampilan administrasi, kemampuan komunikasi, serta pemahaman mengenai pelayanan publik di lingkungan pemerintahan.

Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja serta memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi dunia kerja di masa mendatang.

Kata Kunci: Project Tugas Akhir, Administrasi, Pelayanan Publik, Kelurahan.

HALAMAN PENGESAHAN

Disusun Oleh:

Nama : Purwanti

NIM : 19510094

Ungaran, 25 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Prof Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, S.E.,M.M
NIP.86030609620047

Dosen Pembimbing II



Nunuk Supraptini, S.E.,M.M
NIP.98031408660096

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis UNDARIS



Pitaloka Dharma Ayu, S.E., M.B.A
NIP. 18101702880206

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR PROJECT INDUSTRI


Nama : Purwanti
Nim : 19510094
Jurusan : MSDM
Fakultas : Ekonomi dan Bianis
Judul : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Pelayanan
Laporan Masyarakat di Kantor Kelurahan Desa Balongsari Kecamatan
Banjarejo Kabupaten Blora

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratanyang diperlukan untuk memperoleh nilai akhir mata kuliah Project Industri Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS

Menyetujui,


Tempat Project

M.Afif Hammada S.pd

Dosen Penguji

Dr. Sri Rahayu, SE.,M.Si
NIP.97010605690090

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis UNDARIS


Pitaloka Dharma Ayu, S.E., M.B.A
NIP. 18101702880206

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Project Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akademik serta sebagai bentuk pertanggungjawaban selama melaksanakan Progres Tugas Akhir di Kelurahan Desa Balongsari Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora. Tujuan utama dari progres ini adalah untuk memantapkan teori dan praktek yang telah dipelajari di kampus dan dapat diaplikasikan di lapangan. Proses pembuatan laporan ini tak lupa saya menghaturkan terimakasih kepada orang-orang yang telah banyak memberikan dorongan semangat dari awal hingga selesainya laporan ini. Ucapan terimah kasih ini juga saya ucapkan kepada:

1. Dr. Hj. Ida Zahara Adibah, M.S.I selaku Rektor Universitas Darul Ulum Islamic Centre
Sudirman GUPPI
2. Muhammad Arif Rakhman.S.E.,M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNDARIS
3. Pitaloka Dharma Ayu, SE., MBA, selaku Ketua Program Studi Manajemen UNDARIS.
1. Prof Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing utama,
yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan ini.
2. Nunuk Supraptini, S.E.,M.M Selaku Dosen Pembimbing pendamping, yang
senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNDARIS, yang
telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan laporan ini.
4. Kepala Desa Balongsari M.Afif Hammada S.Pd, yang telah memberikan kesempatan
dan informasi yang sangat berharga bagi kami.

5. Rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang baik di masa yang akan datang.

Penulis

DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR EKSEKUTIF	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR PROJECT INDUSTRI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Project Tugas Akhir	3
C. Manfaat PTA.....	4
D. Tempat Project.....	6
E. Jadwal Waktu Project Tugas Akhir	7
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PROJECT	8
A. Sejarah Kelurahan Desa Balongsari	8
B. Struktur Organisasi	10
C. Kegiatan Umum Instansi	12
BAB III PELAKSANAAN PROJECT TUGAS AKHIR	13
A. Bidang Kerja	13
B. Pelaksanaan Kerja.....	14
C. Kendala yang Dihadapi	16
BAB IV PENUTUP	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran	19
DAFTAR PUSTAKA.....	20
LAMPIRAN.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Desa Balongsari.....	9
Gambar 3.1 Pelaksanaan Kerja Kantor Kelurahan Balongsari.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Project Tugas Akhir merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam dunia kerja. Melalui PTA di Kelurahan Desa Balongsari, mahasiswa dapat memahami sistem pemerintahan di kelurahan serta pelayanan publik secara nyata. Hasil dari kegiatan PTA ini akan menjadi salah satu syarat bagi mahasiswa sebagai penentu keberhasilan mereka di dunia kerja setelah lulus.

Penulis memilih di Kelurahan Balongsari sebagai tempat kegiatan PTA karena Kelurahan Balongsari merupakan satuan pemerintahan yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota. yang bertanggung jawab langsung kepada instansi pemerintahan dan memiliki tugas untuk melayani Masyarakat. Pelayanan masyarakat merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Kelurahan atau instansi pemerintahan. Kegiatan tersebut dapat dilaksanakan oleh pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan Masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas di Kantor Kelurahan tentu terdapat beberapa kendala yang dihadapi, diantaranya adalah:

1. Kualitas Pelayanan Publik dan Administrasi

- a. Gap Digital: Banyak warga, terutama lansia, kesulitan mengurus layanan berbasis online. Di sisi lain, aparatur desa sering kali gagap teknologi (gaptek) atau belum terlatih menggunakan sistem informasi.
- b. Minimnya Informasi SOP: Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terpasang jelas membuat warga bingung mengenai alur dan syarat pengurusan surat-menyurat.
- c. Birokrasi Kaku: Budaya kerja yang lambat dan kadang diwarnai praktik diskriminasi atau pungutan liar (pungli) masih menjadi keluhan klasik masyarakat.

2. Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Kurangnya Pelatihan: Perangkat desa sering berganti tanpa diiringi program pelatihan yang memadai, sehingga kurang memahami tupoksi dan regulasi pemerintahan.
- b. Kesejahteraan Rendah: Beban kerja perangkat desa yang tinggi tidak selalu sebanding dengan penghasilan tetap atau tunjangan yang diterima.

3. Infrastruktur dan Teknologi

- a. Anggaran Terbatas: Kurangnya alokasi dana untuk pemeliharaan gedung kantor, pengadaan komputer, atau jaringan internet yang memadai.
- b. Koneksi dan Jaringan: Masalah klasik di wilayah pelosok atau pinggiran kota di mana koneksi internet buruk atau sering terputus. Ini

sangat menghambat integrasi dengan sistem administrasi daerah kabupaten/kota.

4. Partisipasi dan Komunikasi Masyarakat

- a. Kurangnya Sosialisasi: Masih rendahnya literasi warga terkait program desa atau aturan baru, sehingga sering terjadi salah paham antara pemerintah dan masyarakat.
- b. Peran Lembaga Desa Belum Optimal: Lembaga seperti Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) kadang kurang aktif dan tidak memahami fungsi pengawasannya.

B. Tujuan Project Tugas Akhir

Tujuan utama Project Tugas Akhir (PTA) di kantor Kelurahan adalah untuk mempelajari sistem pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan di tingkat paling dasar, sekaligus mengasah keterampilan administratif yang relevan dengan dunia kerja.

Berikut adalah beberapa tujuan spesifiknya:

1. Pengembangan Keterampilan Profesional

- a. Belajar mengelola surat-menyurat (masuk dan keluar), pengarsipan dokumen kependudukan dan data warga.
- b. Melatih cara berkomunikasi secara profesional dengan masyarakat yang membutuhkan layanan, seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK) atau surat keterangan.
- c. Mengoperasikan aplikasi atau sistem informasi pemerintahan

2. Pemahaman Dunia Kerja dan Pemerintahan

- a. Memahami pembagian tugas antara Lurah, Sekretaris Kelurahan, hingga Kepala Seksi (Kasi) dalam menjalankan roda pemerintahan.
- b. Membiasakan diri dengan kedisiplinan, aturan jam kerja, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas kedinasan.
- c. Membandingkan materi yang dipelajari di sekolah/kampus dengan realita operasional di kantor Kelurahan.

3. Kontribusi pada Masyarakat dan Instansi

- a. Membantu staf kelurahan agar proses pelayanan kepada warga menjadi lebih cepat dan efisien.
- b. Belajar memberikan solusi atas kendala yang dialami warga dalam pengurusan administrasi.

C. Manfaat PTA

Manfaat PTA di kelurahan meliputi peningkatan keterampilan administrasi perkantoran, pengalaman pelayanan publik secara langsung, dan adaptasi budaya kerja. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu teori, mengasah *soft skill* komunikasi, serta memahami siklus pelayanan masyarakat, sementara kelurahan terbantu dalam operasional harian.

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Memahami budaya kerja, etos kerja tinggi, dan kedisiplinan di instansi pemerintahan.

- b. Melatih kemampuan mengelola surat masuk/keluar, kearsipan, dan penggunaan perangkat kantor.
- c. Mempelajari prosedur pelayanan warga, seperti pengurusan surat pengantar, KTP, atau KK.
- d. Meningkatkan kemampuan komunikasi, sosialisasi dengan masyarakat, dan adaptasi sosial.
- e. Menerapkan teori akuntansi atau manajemen perkantoran ke dalam praktik riil.

2. Manfaat bagi Kantor Kelurahan

- a. Membantu mempercepat penyelesaian tugas-tugas administratif sehari-hari.
- b. Mendapat tenaga bantuan dalam kegiatan atau *event* kelurahan.
- c. Mendapatkan perspektif baru dari generasi muda/mahasiswa.
- d. Meningkatkan citra positif kelurahan sebagai lembaga yang mendukung dunia pendidikan.
- e. Secara keseluruhan, PTA di kelurahan menjembatani dunia pendidikan dengan dunia kerja, menciptakan sumber daya manusia yang siap kerja.

3. Manfaat bagi Universitas

- a. Menyesuaikan materi ajar dengan kebutuhan nyata di dunia kerja pemerintahan.

- b. Membangun hubungan kemitraan strategis dengan instansi pemerintah untuk penempatan siswa di masa depan.

D. Tempat Project

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) terbaru dalam publikasi Kecamatan Banjarejo Dalam Angka 2026, luas wilayah Desa Balongsari di Kecamatan Banjarejo, Kabupaten Blora adalah; Luas Wilayah 7,29 km Persentase Sekitar 6,59% dari total luas wilayah Kecamatan Banjarejo

1. Detail Wilayah Desa Balongsari

Berdasarkan data geografis dan administrasi Kecamatan Banjarejo, Desa Balongsari memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Utara: Berbatasan dengan Desa Banjarsari dan wilayah Kecamatan Tunjungan.
- b. Selatan: Berbatasan dengan Desa Sidomulyo.
- c. Timur: Berbatasan dengan Desa Ngabar dan wilayah Kecamatan Blora.
- d. Barat: Berbatasan dengan Desa Batankrajan atau wilayah yang mengarah ke Desa Mojowetan.

E. Jadwal Waktu Project Tugas Akhir

Project Tugas Akhir dilaksanakan selama satu bulan di kelurahan Desa Balongsari Kecamatan Banjarejo, Blora terhitung sejak tanggal 30 maret 2026 sampai 30 april 2026 dengan masuk hari kerja mulai hari Senin sampai Jum'at mengingat jam kerja hari Senin-Kamis pukul 08.00-16.00 dan hari Jum'at pukul 08.00-13.00. Kegiatan yang dilakukan selama PTA yaitu di minggu pertama proses pengenalan, yang dimana staf kantor kelurahan memperkenalkan aplikasi dan format format yang digunakan untuk pelayanan Masyarakat, kemudian minggu kedua memasukkan data Masyarakat yang belum terdaftar di aplikasi DTKS, minggu ketiga membantu pelayanan Masyarakat, minggu terakhir melakukan pengecekan data dan pengarsipan surat.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PROJECT

A. Sejarah Kelurahan Desa Balongsari

Sejarah berdirinya Desa Balongsari berkaitan erat dengan tokoh-tokoh awal yang membuka wilayah tersebut (babat alas) serta makna filosofis dari namanya yang melambangkan kesuburan.

Nama Balongsari berasal dari gabungan dua kata dalam bahasa Jawa yaitu Balong yang Diibaratkan sebagai sawah atau tempat penampungan air. Sari berarti inti atau keindahan/keramaian. Secara filosofis, penambahan kata "sari" dimaksudkan agar wilayah yang tadinya hanya tempat air tersebut menjadi ramai dan memberikan manfaat bagi penghuninya.

1. Tokoh Pendiri (Penghuni Pertama)

Berdasarkan penuturan sejarah lokal dari narasumber desa, penghuni pertama sekaligus tokoh yang membuka wilayah ini adalah:

- a. Mbah Sarak: Diyakini sebagai sosok wanita yang pertama kali menempati wilayah ini.
- b. Mbah Dasar: Suami dari Mbah Sarak yang bersama-sama membangun pemukiman awal di sana.

2. Pembagian Wilayah Sejarah

Secara historis, Desa Balongsari terdiri dari tiga dukuh utama yang masing-masing memiliki latar belakang pembentukannya sendiri:

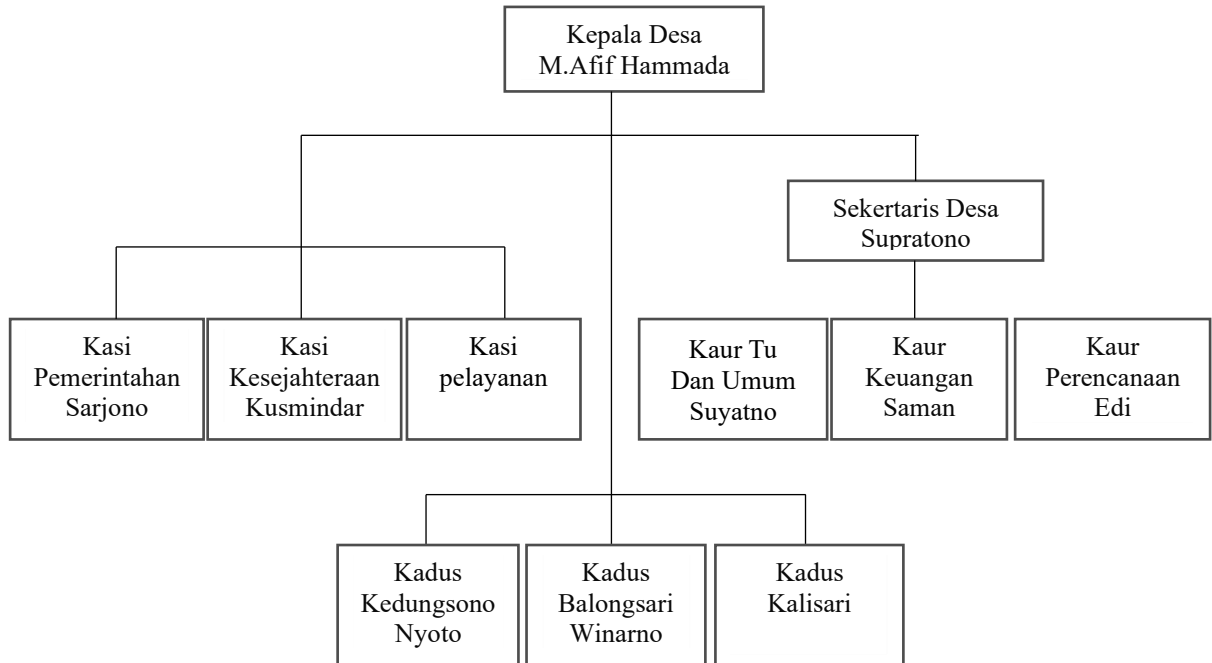
- a. Duku Balongsari: Pusat pemukiman awal.

- b. Dukuh Kalisari: Wilayah yang juga menonjolkan aspek pengairan (kali) dan kesuburan.
- c. Dukuh Kedungsono: Bagian dari wilayah desa yang melengkapi struktur administrasi desa sejak zaman dahulu

3. Sosial Dan Ekonomi

- a. Mata Pencaharian: Mayoritas penduduk bekerja di ektor Pertanian, dengan komoditas utama berupa padi dan jagung. Sektor ini merupakan penggerak utama ekonomi desa.
- b. Pendidikan: Terdapat fasilitas pendidikan dasar negeri, yaitu SDN 1 Balongsari yang berlokasi di RT 03 RW 01.
- c. Program Pemerintah: Pada tahun 2023, Balongsari ditetapkan sebagai Desa dampingan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah dalam rangka program percepatan pengentasan kemiskinan ekstrem.

B. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Desa Balongsari

1. Pimpinan Desa

- a. Kepala Desa (Kades): M. Afif Hammada. Beliau aktif menjabat dan sering mewakili desa dalam berbagai kegiatan, termasuk promosi UMKM unggulan desa pada akhir tahun 2024.
- b. Sekretaris Desa (Sekdes): (Posisi ini sering menjadi objek pengisian perangkat desa serentak di Banjarejo; pada tahun 2021 beberapa desa tetangga telah melantik Sekdes baru, namun untuk Balongsari, operasional administrasi dijalankan oleh staf sekretariat di bawah arahan Kades).

2. Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

BPD berfungsi sebagai lembaga legislatif desa yang mengawasi kinerja Pemerintah Desa dan menampung aspirasi masyarakat. BPD Balongsari terlibat aktif dalam musyawarah desa (Musdes), termasuk penetapan anggaran bantuan sosial.

3. Struktur Kewilayahan

Desa Balongsari terbagi ke dalam unit-unit kecil untuk memudahkan pelayanan masyarakat:

- a. Dusun/Dukuh: Terdiri dari Dukuh Balongsari, Dukuh Kalisari, dan Dukuh Kedungsono.
- b. Rukun Warga (RW): Terdapat 15 RW.
- c. Rukun Tetangga (RT): Terdapat 80 RT.

4. Lembaga Kemasyarakatan

- a. PKK Desa Balongsari: Mengelola program pemberdayaan perempuan dan kesejahteraan keluarga.
- b. Karang Taruna: Wadah pembinaan kepemudaan.
- c. LPMD (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa): Membantu pemerintah desa dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.

C. Kegiatan Umum Instansi

Kegiatan umum kelurahan berpusat pada penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan masyarakat, pemberdayaan warga, serta pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban. Kegiatan ini melayani kebutuhan warga di tingkat tapak sesuai arahan Undang-Undang.

Secara umum, kegiatan di kelurahan terbagi menjadi empat bidang utama:

1. Pelayanan Administrasi dan Pemerintahan: Penerbitan surat pengantar KTP/KK, surat keterangan pindah, keterangan kelahiran atau kematian, hingga perizinan usaha skala mikro.
2. Pemberdayaan Masyarakat: Program pelatihan keterampilan (UMKM), pembinaan karang taruna, pelaksanaan posyandu (kesehatan ibu dan anak), serta penyuluhan keluarga berencana.
3. Ketenteraman dan Ketertiban Umum: Penanganan konflik sosial, pengamanan lingkungan (Siskamling), hingga fasilitasi penanggulangan bencana setempat.
4. Kesejahteraan Sosial: Penyaluran bantuan sosial, pendataan warga kurang mampu, serta kegiatan gotong royong dan kebersihan lingkungan.

BAB III

PELAKSANAAN PROJECT TUGAS AKHIR

A. Bidang Kerja

Struktur kerja di kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah dan dibantu oleh Sekretaris serta berbagai Seksi. Masing-masing bidang memiliki alur kerja (*flowchart*) koordinasi administratif yang jelas untuk melayani masyarakat dan mengelola tata wilayah.

Berikut adalah penjabaran bidang kerja, tugas utama, dan alur koordinasinya:

1. Lurah

- a. Tugas Pokok: Memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Lurah bertanggung jawab langsung kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
- b. Flowchart Kerja: Menerima laporan dari seluruh bidang → Memverifikasi → Mengesahkan kebijakan dan menandatangani dokumen/surat resmi → Memberikan evaluasi dan arahan kepada staf.

2. Sekretariat Kelurahan (Sekkel)

- a. Tugas Pokok: Mengelola administrasi umum, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan.
- b. Flowchart Kerja: Pembuatan Surat Masuk/Keluar → Verifikasi Kelengkapan Berkas → Penomoran dan Pencatatan Arsip → Disposisi Surat (diteruskan ke seksi terkait).

3. Seksi Pemerintahan

- a. Tugas Pokok: Mengurus administrasi kependudukan, pertanahan, pemilihan umum, dan pembinaan wilayah.
- b. Flowchart Kerja: Pembuatan KTP/KK/SKTM → Pengecekan Data Warga → Validasi Berkas → Pembuatan Draf Surat → Pengajuan ke Lurah → Penyerahan ke Warga.

4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum (Trantib)

- a. Tugas Pokok: Menjaga ketertiban wilayah, penanganan konflik sosial, dan koordinasi keamanan.
- b. Flowchart Kerja: Pelaporan Gangguan/Izin Keramaian → Investigasi Lapangan → Mediasi/Penyelesaian Masalah → Pelaporan Tindak Lanjut ke Kecamatan/Polsek/Koramil.

5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial (Kesmas)

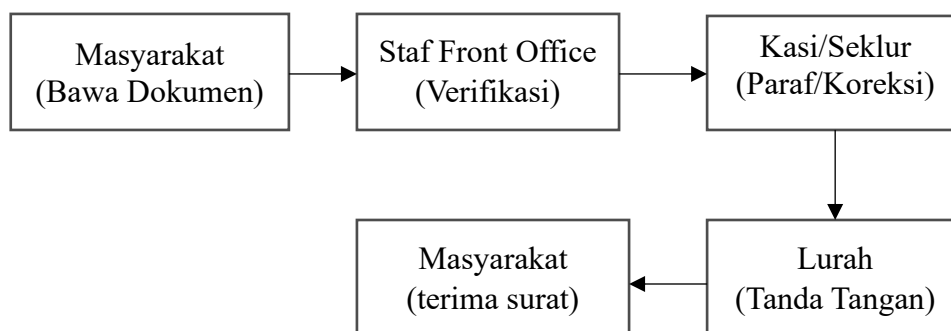
- a. Tugas Pokok: Mengelola program sosial, bantuan sosial, kepemudaan, PKK, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat.
- b. Flowchart Kerja: Pendataan Warga Penerima Bantuan → Verifikasi Data (DTKS) → Penyaluran Bantuan → Evaluasi dan Pelapora

B. Pelaksanaan Kerja

Flowchart pelaksanaan kerja bidang administrasi di kelurahan mencakup tiga alur utama: Pelayanan Surat-menyurat (seperti keterangan domisili atau pengantar e-KTP), Pengelolaan Surat Masuk, dan Pengelolaan Surat Keluar. Semua proses bermuara pada persetujuan dan verifikasi untuk menjamin validitas dokumen.

1. Pelayanan Surat Menyurat

Berikut adalah flowchart untuk proses Pelayanan Administrasi Umum (Surat Keterangan) kepada masyarakat:



Gambar 3.1 Pelaksanaan kerja Kantor Kelurahan Balongsari

1. Tahap Permohonan

- a. Warga datang ke kantor kelurahan dengan membawa persyaratan lengkap (KTP, KK, dan Pengantar RT/RW).
- b. Verifikasi Berkas → Staf kelurahan / Kasi Pemerintahan memeriksa kelengkapan persyaratan.
 - 1) Jika tidak lengkap: Berkas dikembalikan ke warga untuk dilengkapi.
 - 2) Jika lengkap: Berkas diterima dan diarahkan ke proses selanjutnya.

2. Tahap Pembuatan dan Paraf

- a. Input Data → Operator/Staf memasukkan data warga ke sistem informasi atau mengetik format surat yang dibutuhkan.
- b. Paraf Berjenjang → Draf surat diparaf oleh Kepala Seksi (Kasi) terkait, dilanjutkan dengan paraf Sekretaris Lurah (Seklur).

- c. Penomoran → Surat diserahkan kepada Lurah untuk ditandatangani dan dibubuhi stempel kelurahan.

3. Tahap Akhir (Output)

- a. Registrasi Surat → Nomor surat dicatat dan diregistrasi ke dalam buku agenda besar (atau sistem digital).
- b. Penyerahan → Surat diserahkan kepada warga yang bersangkutan.
- c. Selesai → Arsip disimpan oleh staf administrasi.

2. Alur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar (Internal)

- a. Untuk Surat Masuk (dari instansi lain/kecamatan): Penerimaan Surat → Agenda/Pencatatan → Disposisi Lurah → Diteruskan ke Seksi/Staf terkait untuk ditindaklanjuti → Pengarsipan.
- b. Untuk Surat Keluar (instansi lain/warga): Pembuatan Konsep Surat → Koreksi & Paraf → Tanda Tangan dan cap Lurah → Penomoran → Pengiriman → Pengarsipan.

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam menjalankan tugas melayani masyarakat kantor kelurahan tentu saja terdapat beberapa kendala yang harus dihadapi, diantaranya:

1. Seringnya mati lampu sehingga menimbulkan kendala dalam pelayanan masyarakat
2. Kurangnya pengalaman dalam bidang administrasi sehingga membutuhkan waktu untuk beradaptasi.
3. Terbatasnya fasilitas pendukung seperti komputer atau jaringan internet.

D. Solusi

Adapun solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala agar pelayanan Masyarakat tetap berjalan lancar adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan genset untuk mengganti aliran listrik ketika mati lampu agar pelayanan Masyarakat tetap dapat dijalankan dengan baik.
2. Mengikuti arahan pembimbing di kantor kelurahan mengenai penggunaan komputer dan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan masyarakat.
3. Menambah jumlah komputer agar jika ada kerusakan tetap ada yang dapat digunakan untuk pelayanan. Selain itu juga perlu peningkatan jumlah mbps pada jaringan internet agar tidak lambat Ketika banyak yang menggunakannya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Project di Kelurahan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan merupakan tempat layanan pertama pada Masyarakat. Dalam menjalankan tugas kelurahan tentu memiliki beberapa kendala diantaranya pada kualitas pelayanan publik dan administrasi yang dimana banyak warga, terutama lansia, kesulitan mengurus layanan berbasis online. Di sisi lain, aparatur desa sering kali gagap teknologi (gaptek) atau belum terlatih menggunakan sistem informasi. Kemudian kurangnya pelatihan, perangkat desa karena sering berganti tanpa diiringi program pelatihan yang memadai, sehingga kurang memahami tupoksi dan regulasi pemerintahan. Anggaran Terbatas, Kurangnya alokasi dana untuk pemeliharaan gedung kantor, pengadaan komputer, atau jaringan internet yang memadai. Masih rendahnya literasi warga terkait program desa atau aturan baru, sehingga sering terjadi salah paham antara pemerintah dan Masyarakat.

Adanya Project Tugas Akhir ini sangat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa mengenai dunia kerja, khususnya di bidang pemerintahan. Mahasiswa memperoleh pemahaman tentang proses administrasi, pelayanan kepada masyarakat, serta pentingnya ketelitian dan kedisiplinan dalam bekerja. Selain itu, Project ini juga membantu mahasiswa dalam mengembangkan keterampilan interpersonal seperti komunikasi, kerja sama tim, dan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Dengan

demikian, kegiatan PTA menjadi sarana yang efektif untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan setelah melaksanakan PKL di Kelurahan adalah sebagai berikut:

1. Kelurahan perlu memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal untuk mendukung pelayanan publik, seperti membuat situs web agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi mengenai persyaratan-persyaratan dalam mengurus sebuah dokumen.
2. Staf kelurahan diharapkan dapat terus memberikan bimbingan kepada mahasiswa Project agar proses pembelajaran berjalan optimal.
3. Mahasiswa diharapkan mempersiapkan diri dengan baik sebelum melaksanakan PTA, baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan agar lebih mudah beradaptasi.

DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Kemendagri.

Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Kantor Kelurahan. 2025. *Profil Kelurahan dan Struktur Organisasi*. Dokumen Internal Kelurahan.

Dokumen Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kelurahan Tahun 2025.

LAMPIRAN

FORMULIR PENILAIAN PROJECT INDUSTRI

Dengan ini,

Nama Atasan : M.Afif Hammada S.pd

Instansi : Kelurahan Desa Balongsari

Menyatakan bahwa peserta Project berikut ini :

Nama Mahasiswa : Purwanti

Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 19510094

Konsentrasi : MSDM

Waktu Pelaksanaan : 30 Maret 2026 s/d 30 April 2026

Telah menyelesaikan Kegiatan Project industri di instansi kami. Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan Kegiatan Project industri industri, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut :

No	Aktivitas Yang Dinilai	Nilai
1	Sikap/Sopan Santun	90
2	Kedisiplinan	89
3	Kesungguhan	87
4	Kemampuan Bekerja Mandiri	91
5	Kemampuan Bekerja Sama	90
6	Ketelitian	88
7	Kemampuan Mengemukakan	89
8	Kemampuan Menyerap Hal Baru	90
9	Inisiatif dan Kreatifitas	87
10	Kepuasan Pemberi Project industri industri	90

30 April 2026

M.Afif Hammada S.pd

DAFTAR HADIR PROJECT

Instansi Project industri : Kantor Kelurahan Desa Balongsari
 Nama Mahasiswa : Purwanti
 Nomor Induk Mahasiswa : 19510094
 Waktu Pelaksanaan : 30 Maret 2026 s/d 30 April 2026
 Konsentrasi : MSDM

No	Tanggal/Hari	Kegiatan	Paraf Pembimbing Lapangan
1	30 Maret 2026	Perkenalan	<i>Pur</i>
2	31 Maret 2026	Pengenalan bagian	<i>Pur</i>
3	1 April 2026	Pengenalan Aplikasi	<i>Pur</i>
4	2 April 2026	Membuat surat pengantar SKCK	<i>Pur</i>
5	6 April 2026	Memasukkan data penduduk	<i>Pur</i>
6	7 April 2026	Memasukkan data penduduk	<i>Pur</i>
7	8 April 2026	Memasukkan data penduduk	<i>Pur</i>
8	9 April 2026	Membuat surat pengantar kk	<i>Pur</i>
9	10 April 2026	Memasukkan data penduduk	<i>Pur</i>
10	13 April 2026	Posyandu	<i>Pur</i>
11	14 April 2026	Membuat surat usaha	<i>Pur</i>
12	15 April 2026	Membantu staf lain	<i>Pur</i>
13	16 April 2026	Membuat surat pengantar BPJS	<i>Pur</i>
14	17 April 2026	Mengolah data	<i>Pur</i>
15	20 April 2026	Memasukkan data penduduk	<i>Pur</i>
16	22 April 2026	Membuat SKTM	<i>Pur</i>
17	23 April 2026	Menghapus data penduduk yang sudah meninggal	<i>Pur</i>
18	24 April 2026	Membuat surat pengantar KK	<i>Pur</i>
19	27 April 2026	Menerima surat masuk	<i>Pur</i>

20	28 April 2026	Membuat surat pengantar KTP	<i>Au</i>
21	29 April 2026	Membuat surat kematian	<i>Au</i>
22	30 April 2026	Membuat surat keterangan pinah	<i>Au</i>

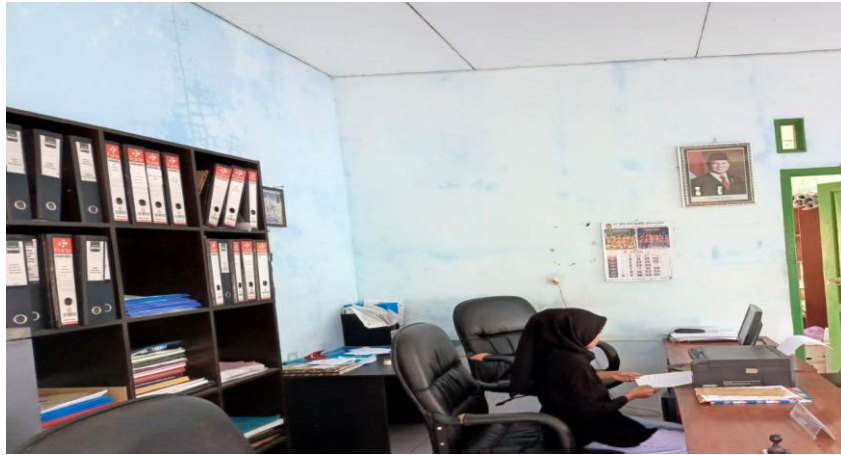
Ketua Program Studi Manajemen

Pitaloka Dharma Ayu, S.E., M.B.A
NIP. 18101702880206

Kepala Desa Balongsari



M. Afif Hammada S.pd



Print surat keterangan tidak mampu yang akan digunakan oleh warga untuk mendaftarkan diri sebagai calon penerima BLT.



Memasukkan data penduduk baru ke DTKS



Pengecekan surat pengantar pembuatan SKCK setelah di print sebelum diserahkan ke kepolisian



YAYASAN UNDARIS KABUPATEN SEMARANG
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Tentara Pelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 Ungaran Timur 50514
Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini, Senin tanggal, 25 Mei 2026 pukul 08.00 WIB, berdasarkan Keputusan Dekan Ekonomi UNDARIS No. 081/A.I/5/V/2026 tanggal 23 Mei 2026 perihal Susunan Dosen Tim Penguji Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi UNDARIS tingkat Sarjana (S1):

1. Nama lengkap : Dr. Sri Rahayu, SE., M.Si
Jabatan Akademik : Lektor
Pangkat / Golongan: Penata, III/c
Bertugas sebagai : Ketua Penguji
2. Nama lengkap : Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K., SE., MM
Jabatan Akademik : Guru Besar
Pangkat / Golongan: Pembina Utama Muda, IV/c
Bertugas sebagai : Anggota
3. Nama lengkap : Nunuk Supraptini, SE., MM
Jabatan Akademik : Lektor
Pangkat / Golongan: Penata, III/c
Bertugas sebagai : Anggota

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini telah diuji skripsinya,

Nama : Purwanti
NIM : 19510094
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Desa Balongsari Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora

NILAI HASIL UJIAN : Angka = 70 Equivalent = B

Demikian berita acara ujian skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua,

Dr. Sri Rahayu, SE., M.Si
NPP. 97010605690090

Anggota,

Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K., SE., MM
NPP.86030609620047

Anggota,

Nunuk Supraptini, SE., MM
NPP. 98031408660096

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi UNDARIS,


M. Arif Rahman, S.E., M.E.
NPP. 19111406870215



YAYASAN UNDARIS KABUPATEN SEMARANG
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Tentara Pelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 Ungaran Timur 50514
Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Pada hari ini, Senin tanggal, 25 Mei 2026 berdasarkan Keputusan Dekan Ekonomi UNDARIS No. 127/A.III/6/VIII/2022 tanggal 31 Agustus 2022 perihal Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi :

1. Nama lengkap : Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K., SE., MM
Jabatan Akademik : Guru Besar
Pangkat / Golongan: Pembina Utama Muda, IV/c
Bertugas sebagai : Pembimbing Utama
2. Nama lengkap : Nunuk Supraptini, SE., MM
Jabatan Akademik : Lektor
Pangkat / Golongan: Penata, III/c
Bertugas sebagai : Pembimbing Pendamping

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini telah menyelesaikan proses pembimbing skripsi :

Nama : Purwanti
NIM : 19510094
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Desa Balongsari Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora

NO	T A H A P A N	TANGGAL	KETERANGAN
01	Penunjukan Dosen Pembimbing	2 April 2026	ACC Judul
02	Penyusunan Proposal Skripsi	24 April 2026	Bimbingan BAB I
03	Instrumen penelitian	12 Mei 2026	Bimbingan BAB I
04	Ijin Pelaksanaan Penelitian	16 Mei 2026	Bimbingan BAB I,II
05	Pengumpulan Data	18 Mei 2026	Bimbingan BAB III
06	Analisis Data	21 Mei 2026	Bimbingan BAB I,II,III
07	Penyusunan Laporan/Skripsi	25 Mei 2026	ACC Sidang

Demikian berita acara bimbingan skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi K., SE., MM
NPP. 86030609620047

Pembimbing Pendamping,

Nunuk Supraptini, SE., MM
NPP. 98031408660096

Mengotahui
Dekan Ekonomi UNDARIS,

M. Arif Rahman, S.E., M.E.
NPP. 19111406870215

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	Purwanti
Nim	19510094
Program Studi	Manajemen
Judul	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Desa Balongsari Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 30 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan

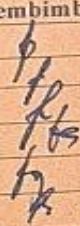


Purwani

NIM:19510094

**KARTU BIMBINGAN PENULISAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNRARIS
PRODI MANAJEMEN**

Nama Mahasiswa : Purwanti
 NIM : 19510094
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
 Pembimbing Utama : Prof. Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, S.E.,M.M
 Pembimbing Pendamping : Nunuk Suparptini, S.E.,M.M
 Judul : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Desa Balongsari Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora

No	Tanggal Konsultasi	Keterangan Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	24 - 4 - 2026	Bimbingan project	
2	12 - 5 - 2026	Revisi daftar pustaka	
3	16 - 5 - 2026	Revisi BAB III	
4	18 - 5 - 2026	ACC Dorsbing 1	
5	21 - 5 - 2026	Bimbingan project Dorsbing II	
6	24 - 5 - 2026	ACC Dorsbing 2	
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

 Pitaloka Dharma Ayu, S.E., M.BA
 NPP. 18101702880206