

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI
DESA BALEREJO KECAMATAN DEMPET
KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023**

Sigit Pamungkas¹, Akhmad Mulyadi²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Abstract

This research aims to examine the quality of administrative services at the Balerejo Village Office, Dempet District, Demak Regency, as well as the aspects that hinder the implementation of service quality at the Balerejo Village Office.

The study uses a descriptive qualitative approach with qualitative data analysis techniques. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the quality of administrative services at the Balerejo Village Office is running well but still needs improvement by service providers, particularly in organizing internal activities and public services.

The government should further evaluate whether the services in Balerejo Village have been fully optimized. By doing so, it can set a positive example and ensure better service quality in the future, leading to

greater public satisfaction and comfort with the service providers' performance.

Keywords: Public Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Administrasi di Kantor Desa Balerejo Kecamatan Dempet Kabupaten Demak ,serta Aspek-aspek apa saja yang menjadi menghambat dalam penerapan Kualitas Pelayanan Kantor Desa Balerejo,

Deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Kemudian pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Balerejo. Sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi oleh pihak-pihak pemberi pelayanan, terutama dalam mengatur kegiatan di dalamnya baik dari segi pelayanan kepada masyarakat , .

Seharusnya pemerintah lebih meninjau banyak terkait pelayanan di Desa Balerejo apakah sudah sepenuhnya maksimal atau belum sehingga dengan begitu akan dapat memberikan contoh baik dan pelayanan yang baik untuk kedepanya dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasa puas dan merasa nyaman senang terhadap hasil kerja pemberi pelayanan kedepanya.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintahan desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan peran pemerintah sangatlah dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera

Menunjang penyelenggaraan pemerintahan di Daerah, khususnya pada tingkat pemerintahan desa. Untuk meningkatkan manajemen pemerintahan desa. Desa yang membantu aparat dan perangkat Pemerintah Desa di dalam proses pencatatan data dan informasi berbagai urusan penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada buku administrasi desa.

B. Tinjauan Teori

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang seharusnya berorientasi pada kepentingan publik dan nilai-nilai demokrasi, sebagaimana dikemukakan dalam teori New Public Service oleh Denhardt & Denhardt (2000). Di Indonesia, prinsip ini telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat sebagai landasan utama. Kualitas pelayanan publik sendiri dapat diukur melalui lima dimensi dalam model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1985), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Implementasinya terlihat nyata di Kantor Desa Balerejo dimana ketepatan waktu pengurusan dokumen dan

keramahan petugas menjadi indikator utama kepuasan masyarakat.

Namun dalam praktiknya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala yang bersumber dari sistem birokrasi yang kaku sebagaimana digambarkan dalam teori Birokrasi Weberian. Masyarakat seringkali mengeluhkan prosedur berbelit-belit, seperti dalam pengurusan surat izin usaha yang membutuhkan banyak tahapan. Data dari Balerejo menunjukkan sekitar 30% keluhan masyarakat terkait lamanya proses administrasi. Untuk mengatasi masalah ini, penerapan teknologi melalui konsep E-Government dari Layne & Lee (2001) telah membawa perubahan signifikan, seperti sistem online SIPP di Demak yang berhasil memangkas waktu pelayanan dari seminggu menjadi hanya dua hari.

Partisipasi aktif masyarakat menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan teori Co-Production dari Ostrom (1996). Di Balerejo, kolaborasi antara pemerintah dan warga melalui forum pengaduan kelurahan dan grup WhatsApp telah membantu memetakan kebutuhan layanan secara lebih akurat. Namun ketika pelayanan tidak berjalan baik, dampaknya langsung terasa pada menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah, sebagaimana dijelaskan dalam teori Trust in Government oleh Bouckaert (2012). Survei di Balerejo mencatat 15% warga enggan berurusan dengan kantor desa akibat pengalaman buruk sebelumnya.

Penerapan prinsip Good Governance dari UNDP menawarkan solusi melalui transparansi pengelolaan anggaran pelayanan. Buktinya, pemasangan papan informasi pengeluaran desa di Balerejo berhasil

mengurangi dugaan korupsi sebesar 40% menurut laporan BPD tahun 2023. Di sisi sumber daya manusia, Human Capital Theory dari Becker (1964) menekankan pentingnya pelatihan berkala, seperti program "Sekolah Pelayanan" di Demak yang telah meningkatkan kompetensi 120 petugas desa dalam hal komunikasi dan teknologi.

Evaluasi berkelanjutan dengan model PDCA (Plan-Do-Check-Act) membantu memantau kinerja pelayanan secara sistematis. Kantor Balerejo secara rutin mengukur kepuasan warga melalui kuesioner dengan skor rata-rata 78 dari 100 pada triwulan II-2024. Ke depan, integrasi konsep Smart City dalam pelayanan desa melalui aplikasi "Balerejo Cepat" menunjukkan bagaimana perkembangan teknologi dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang benar-benar berpusat pada masyarakat. Dengan menggabungkan berbagai teori dan pendekatan ini, pelayanan publik diharapkan dapat terus meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

C. Metodologi

Pendekatan penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. penelitian kualitatif yang dilakukan melalui observasi dan wawancara yang mendalam dengan informan penelitian yang berkompeten dan terkait dengan masalah yang diteliti (obyek yang diteliti) untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Lokasi (Locus) penelitian ini adalah Penelitian ini dilakukan di Desa Balerejo Kecamatan Dempas Kabupaten Demak, Sedangkan Fokus perhatiannya atau fenomena ataupun kajian yang diteliti

adalah Implementasi Pelayanan Administrasi Desa Balerejo Kecamatan Dempet Kabupaten Demak Tahun 2023.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada zaman Pemerintahan Lurah H. Abdul Hamid tahun 1929 ada atuiran pembelengketan Desa desa menjadi Dukuh, yang lewat Ngoro Camat dan Ngoro Dono, pada saat itu Kecamatan ada di Luwuk dan Kawedanan ada di Dempet, maka terjadilah perubahan Pembelengketan Desa satu dengan Desa Yang lain dengan di pimpin oleh seorang Lurah. Maka dengan keputusan Doro Camat untuk Tempel, Balungkendal, Gendok, Maredan, Duari itu semua diblengket menjadi Desa Balerejo yang artinya Bale itu tempat, Rejo itu makmur. Dan ini urutan Pemerintahan Desa Balerejo Kec. Dempet, Kabupaten Demak.

Desa Balerejo merupakan Desa paling ujung Timur Laut perbatasan Kecamatan Dempet dengan Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan 8 KM dari jarak Kecamatan Dempet.

Adapun nama-nama Kepala Desa Balerejo pasca penggabungan kedua Desa tersebut adalah :

1. Tahun 1917-1926 H. Tohir
2. Tahun 1927-1940 H. Abdul Hamid
3. Tahun 1940-1968 H. Ali Zubaidi
4. Tahun 1969-1997 Rozikan
5. Tahun 1998-2008 H. Sutomo Ali
6. Tahun 2009-2014 Achmad Malik
7. Tahun 2015-2016 H. Sugianto
8. Tahun 2017-2023 H. Mursid
9. Tahun 2023 H. Suropto S.Pd

Lembaga administrasi desa yang memiliki sebuah system yang mengatur pelaksanaan administrasi desa, dengan struktur organisasi maka jalannya system administrasi dapat dikendalikan oleh penanggung jawab sesuai atas tugas yang diterima masing-masing pihak. Desa Balerejo merupakan Lembaga administrasi desa yang berada dibawah naungan pemerintahan serta menjalankan peraturan yang berlaku sesuai dengan Undang- undang Dasar.

Bagan Struktur Pemerintahan Desa
Balerejo Kecamatan Dempet Kabupaten
Demak.



Susunan organisasi pemerintahan Desa Balerejo

Kepala Desa : H. Suripto, S.Pd

Sekretaris Des : apt. Rouf Mukus

Darisman, S.Farm

Kasi Pemerintahan : Hattama Ilma Amiq Kasi

Kesejahteraan : Yani Widayanto S.H Kasi

Pelayanan : Rahul Aditya

Ramadhani

Kaur Tata Usaha Dan Umum : Chumaedi Kaur

Perencanaan : H. Muttoin Kaur

Kuangan : H. Mukhlasin

Staf Kasi Pemerintahan : Sigit Pamungkas
 Staf Kasi Kesejahteraan : Anwar Said Kepala
 Dusun
 1. Kadus Tempel :Muhamad Irsyad,S.E
 2. Kadus Balong Kendal : Aris Gunawan
 3. Kadus Gendok : Abdul Jalil
 4. Kadus Maredan : Agus Saefudin
 5. Kadus Duari : Mahmudi

Tabel
Jumlah Penduduk Desa Balerejo

NO	Keterangan	Jumlah
1.	Jumlah KK	2.950
2.	Laki-laki	4.474
3.	Perempuan	4.546
4.	Jumlah Rt	35
5.	Jumlah Rw	5

Keadaan masyarakat desa Balerejo tergolong masih mempertahankan tradisi kebersamaan yang telah terjadi sejak zaman dahulu. Hal tersebut salah satunya dilihat dengan masih adanya kegiatan gotong royong ketika membangun rumah atau yang sering sambatan.

Dalam masalah ekonomi masyarakat desa Balerejo dapat dikatakan cukup baik, walaupun mayoritas mengandalkan persawahan.

Mayoritas penduduk desa Balerejo mempunyai mata pencarian yang beragam ada yang bekerja sebagai pedagang, guru, sopir, namun mayoritas sumber mata pencarian desa Balerejo adalah sector pertanian. Untuk lebih jelas jenis pekerjaan ini dapat dilihat ditabel.

Tabel
Mata Pencarian Desa Balerejo

NO	Jenis pekerjaan	Jumlah
1.	Petani	2.143
2.	Peternak	156
3.	Buruh pabrik	132
4.	Buruh harian lepas	887
5.	Wirausaha	165
6.	Pedagang	233
7.	Tukang	267
8.	Guru	26
9.	Bidan	2
10.	Perawat	6
11.	Dokter	1
12.	TNI/POLRI	3
13.	Sopir	21
14.	PNS	23

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat desa Balerejo bekerja sebagai petani yaitu berjumlah 2.143 orang. Hal ini disebabkan

karena wilayah Balerejo dikelilingi persawahan dan mayoritas warga desa memiliki lahan persawahan tersedia lahan persawahan yang luasnya 238.40 Ha. Hal ini lah yang menyebabkan mayoritas mata pencariannya orang Balerejo adalah petani.

E. KESIMPULAN`

Dalam tata kelola administrasi Pelaksanaan administrasi desa pada dasarnya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dan pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa dengan seksama mengatur penataan dan pembinaan administrasi pemerintahan Desa dalam penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa yang tertera dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 tahun 2016 dikatakan bahwa penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa dilaksanakan untuk penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat dalam hal ini kepala desa memiliki kewenangan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa selain itu juga kepala desa dibantu aparat desa dalam proses mengemban tugas kewajiban sebagai pelaksana tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan diwilayahnya

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Andryanto Dimas, 2015. *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pendapat Asli Desa Melalui Pasar Tradisional.*

- Afrizal Ahmad Arizki, *Kinerja Pemerintah Desa Sebagai Penyedia Layanan Public di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang*. Jurnal (Volume 1 Nomor 1 Tahun 2014) .
- Agustin Leo, 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: CV Alfabeta) .
- Apriansyah M Andi, 2011. *Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintah Desa, Wawasan*.
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta) .
- Dr. Ir. H. Ridwan Juniarso, M.Si., M.H., 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publi* .Bandung: Nuansa Cendikia).
- Grindle, 1980. *Politics And Policy Implementation In The Third World*, (New Jersey: University Press).

Hakim Luqman E M, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, (Jogjakarta: Ar Ruzz).

Lexy Moleong, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).

Liang Gie The, 1992. *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty).

Makmur. 2007. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara, Jakarta

Pirson, Michael, 2017.

MediaPranaka, .M.W. dan Vidhandika Moeljarto, "Pemberdayaan (Empowerment)", dalam Onny S. Priyono dan A. M. W. Pranaka (eds). 1996.pemberdayaan konsep dan implementasi. CSIS. Jakarta.

Nasutio, 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito).

Saputra Martin, 2010. *Analisis Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indra Hili, Indra Hilir :*

Suharto Edi, 2007. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, (Bandung: Beta). Subarsono AG, 2005. *Analisis Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).

Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

UU Nomor 32 Tahun 2006 *Tentang Pemerintahan Desa*