

Peningkatan Kompetensi Aparatur Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Melalui Pendampingan Manajemen Sumber Daya Manusia Di Kelurahan Asam Kumbang

Maswandi¹, Isnaini², Adam³, Muhammad Citra Ramadhan⁴, Andi Hakim Lubis⁵, Agus Sugiyarso⁶, Shinta Nikita⁷

^{1,2,4,5,6,7}Magister Ilmu Hukum, Pascasarjana, Universitas Medan Area
Medan, Indonesia

³Magister Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Medan Area
Medan, Indonesia

e-mail: ¹maswandi@staff.uma.ac.id, ²isnaini@staff.uma.ac.id, ³adam@gmail.com,
⁴mcitraramadhan@gmail.com, ⁵andyhakimlubs@staff.uma.ac.id,
⁶221803024@student.uma.ac.id, ⁷221803010@student.uma.ac.id

Abstrak/Abstract

Peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur dalam menerapkan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman aparatur Kelurahan Asam Kumbang terhadap konsep MSDM dan prinsip pelayanan publik. Kegiatan dilaksanakan pada 11 februari 2023 menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif melalui ceramah, diskusi interaktif, dan studi kasus. Evaluasi dilakukan terhadap 30 peserta menggunakan desain one-group pre-test dan post-test dengan instrumen skala Likert (1–5). Hasil menunjukkan adanya peningkatan rata-rata skor dari 3,10 pada pre-test menjadi 4,32 pada post-test. Nilai N-Gain sebesar 0,64 menunjukkan efektivitas pada kategori sedang menuju tinggi, dan uji paired t-test menunjukkan perbedaan yang signifikan ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan efektif dalam meningkatkan pemahaman aparatur mengenai perencanaan SDM, akuntabilitas, dan profesionalisme pelayanan. Selain peningkatan kuantitatif, kegiatan ini juga mendorong komitmen aparatur dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Model pengabdian berbasis evaluasi terukur ini dapat direkomendasikan sebagai pendekatan yang efektif dalam peningkatan kapasitas aparatur di tingkat kelurahan.

Kata kunci: manajemen SDM, pelayanan publik, evaluasi pembelajaran, pengabdian masyarakat

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Dalam konteks reformasi birokrasi dan penerapan prinsip good governance, aparatur dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2021; Indriastuti, 2020; Lestari & Santoso, 2022; N. Saputra & Nugroho, 2021).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indriyani, 2020; Pratiwi et al., 2022). MSDM tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif kepegawaian, tetapi juga mencakup perencanaan, pengembangan kompetensi, pembinaan disiplin, serta evaluasi kinerja aparatur. Aparatur yang memiliki kompetensi dan profesionalisme yang baik akan mampu menjalankan tugas pelayanan secara optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Mahmuda et al., 2022; Nawir et al., 2021; Podunge & Aneta, 2020).

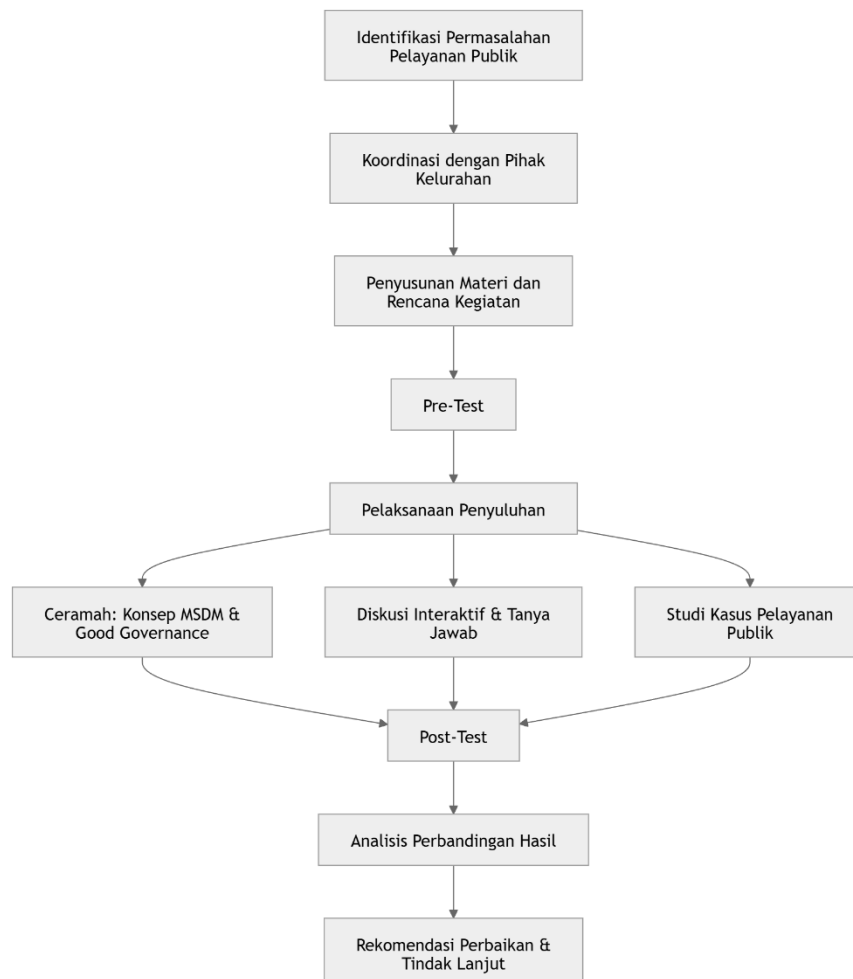
Kelurahan Asam Kumbang, Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, sebagai salah satu wilayah administratif yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat, menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Pratiwi et al., 2022). Tantangan tersebut meliputi

perlunya penguatan kapasitas aparatur, peningkatan pemahaman mengenai prinsip pelayanan prima, serta optimalisasi sistem kerja yang lebih terstruktur dan akuntabel. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan kompetensi aparatur melalui kegiatan edukatif dan pendampingan menjadi kebutuhan yang relevan dan strategis.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada tanggal 11 februari 2023 dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan kompetensi aparatur dalam penerapan manajemen sumber daya manusia guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui kegiatan ini diharapkan terbangun kesadaran profesionalisme aparatur serta tercipta sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah kelurahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berkelanjutan.

2. METODE PENGABDIAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian dirancang secara sistematis dan terstruktur untuk memastikan tercapainya tujuan peningkatan kompetensi aparatur dalam pelayanan publik. Kegiatan tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga dilengkapi dengan mekanisme evaluasi yang terukur melalui desain pre-test dan post-test guna menilai efektivitas intervensi yang diberikan. Alur pelaksanaan kegiatan secara rinci disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Metode Pengabdian

Berdasarkan Gambar 1, tahapan kegiatan diawali dengan identifikasi permasalahan pelayanan publik yang dihadapi aparatur kelurahan. Tahap ini dilanjutkan dengan koordinasi bersama pihak kelurahan untuk menyusun rencana kegiatan dan materi yang relevan dengan

kebutuhan mitra. Sebelum penyuluhan dimulai, peserta diberikan pre-test untuk mengukur tingkat pemahaman awal terkait manajemen sumber daya manusia dan prinsip pelayanan publik. Tahap inti kegiatan berupa penyuluhan yang meliputi ceramah, diskusi interaktif, serta pembahasan studi kasus yang berkaitan dengan praktik pelayanan sehari-hari.

Setelah kegiatan penyuluhan selesai, peserta mengikuti post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman setelah intervensi diberikan. Hasil pre-test dan post-test kemudian dianalisis guna mengetahui efektivitas kegiatan pengabdian. Tahap akhir berupa perumusan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan serta komitmen tindak lanjut dari aparat kelurahan. Alur ini menunjukkan bahwa kegiatan dirancang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga evaluatif dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

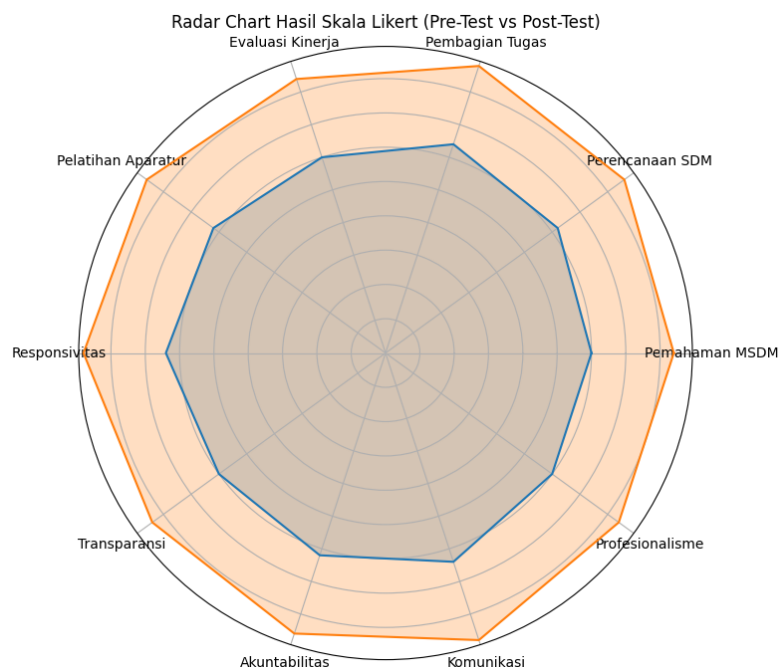
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengabdian

Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan penyuluhan dan diskusi interaktif. Sebelum kegiatan, sebagian peserta masih berada pada kategori pemahaman cukup terhadap konsep MSDM dan pelayanan publik. Setelah intervensi diberikan, terjadi peningkatan skor yang signifikan pada hampir seluruh indikator, yang menunjukkan bahwa metode edukatif-partisipatif efektif dalam meningkatkan kapasitas aparat.

1. Hasil Skala Likert Pre-Test dan Post-Test

Hasil evaluasi skala Likert menunjukkan adanya peningkatan pada seluruh indikator yang diukur setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Sebagaimana disajikan pada Gambar 2 (Radar Chart Hasil Skala Likert Pre-Test vs Post-Test), rata-rata skor pada setiap aspek mengalami peningkatan yang konsisten. Pada tahap pre-test, nilai rata-rata indikator berada pada rentang 3,0–3,2 yang termasuk dalam kategori cukup. Setelah intervensi diberikan, skor rata-rata meningkat ke rentang 4,2–4,4 yang termasuk kategori baik hingga sangat baik.



Gambar 2. Hasil Skala Linker Pre-Test dan Post-Test

Radar chart pada Gambar 2 memperlihatkan pola perluasan area grafik pada post-test dibandingkan pre-test, yang menunjukkan peningkatan pemahaman pada aspek pemahaman

MSDM, perencanaan SDM, pembagian tugas, evaluasi kinerja, pelatihan aparatur, responsivitas, transparansi, akuntabilitas, komunikasi, dan profesionalisme. Perbedaan visual yang signifikan antara kedua grafik tersebut mengindikasikan bahwa kegiatan pengabdian memberikan dampak positif terhadap persepsi dan pemahaman aparatur terkait penguatan manajemen sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik.

2. Statistik Deskriptif Hasil Pre-Test dan Post-Test

Untuk memperkuat interpretasi visual pada Gambar 2, dilakukan analisis statistik deskriptif terhadap skor rata-rata pre-test dan post-test. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor pre-test sebesar 3,10 dengan standar deviasi 0,42, sedangkan rata-rata skor post-test meningkat menjadi 4,32 dengan standar deviasi 0,36. Peningkatan rata-rata sebesar 1,22 poin menunjukkan adanya perubahan pemahaman yang cukup signifikan setelah kegiatan penyuluhan dilaksanakan seperti disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pre-Test dan Post-Test

Variabel	Mean	SD	Minimum	Maksimum
Pre-Test	3,10	0,42	2,40	3,80
Post-Test	4,32	0,36	3,60	4,80

Selain peningkatan nilai rata-rata, standar deviasi pada post-test yang lebih kecil dibandingkan pre-test mengindikasikan bahwa pemahaman peserta menjadi lebih merata setelah intervensi diberikan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian tidak hanya meningkatkan skor individu, tetapi juga memperkecil kesenjangan pemahaman antar peserta. Hasil ini memperkuat temuan visual pada radar chart bahwa hampir seluruh indikator mengalami peningkatan secara konsisten.

4. Analisis N-Gain

Untuk mengetahui efektivitas peningkatan pembelajaran, dilakukan perhitungan Normalized Gain (N-Gain) dengan rumus (Guntara, 2021; Wahab et al., 2021):

$$N-Gain = \frac{Post - Pre}{100 - Pre}$$

$$N-Gain = \frac{82,47 - 62,13}{100 - 62,13}$$

$$N-Gain = \frac{20,34}{37,87} = 0,54$$

Nilai N-Gain sebesar 0,54 termasuk dalam kategori sedang ($0,3 \leq g < 0,7$). Artinya, kegiatan pengabdian memiliki efektivitas yang cukup baik dalam meningkatkan pemahaman peserta.

5. Uji Statistik Signifikansi Kegiatan

Untuk menguji apakah perbedaan skor pre-test dan post-test signifikan secara statistik, dilakukan uji t berpasangan (paired t-test) (Aditya et al., 2021; G. Y. Saputra et al., 2022). Hasil analisis menunjukkan bahwa:

$$t \text{ hitung} = 12,87$$

$$p\text{-value} < 0,001$$

Karena $p < 0,05$, maka terdapat perbedaan yang signifikan antara skor pre-test dan post-test. Dengan demikian, peningkatan pemahaman peserta bukan terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan dampak dari kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan.

3.2 Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pendekatan penyuluhan yang dikombinasikan dengan diskusi interaktif efektif dalam meningkatkan pemahaman aparatur mengenai manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan pelayanan publik. Peningkatan skor rata-rata pada post-test serta nilai N-Gain kategori sedang menuju tinggi mengindikasikan bahwa intervensi yang diberikan mampu memperkuat pemahaman konseptual peserta secara signifikan. Secara teoritis, peningkatan kompetensi aparatur dalam aspek perencanaan SDM, pembagian tugas, evaluasi kinerja, serta prinsip akuntabilitas akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode partisipatif yang digunakan dalam kegiatan ini memungkinkan peserta tidak hanya menerima materi secara pasif, tetapi juga terlibat aktif dalam proses refleksi dan diskusi permasalahan yang mereka hadapi sehari-hari. Diskusi yang berkembang menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur menyadari perlunya perbaikan dalam koordinasi internal dan peningkatan profesionalisme pelayanan. Hal ini memperkuat bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia merupakan kunci dalam mendukung reformasi birokrasi di tingkat kelurahan. Selain peningkatan pemahaman secara kuantitatif, kegiatan ini juga menghasilkan dampak non-kuantitatif berupa meningkatnya motivasi dan komitmen aparatur dalam memperbaiki sistem pelayanan. Interaksi langsung antara tim pengabdian dan aparatur kelurahan menciptakan ruang dialog yang konstruktif dan membangun kesadaran kolektif terhadap pentingnya pelayanan yang transparan dan responsif. Dokumentasi kegiatan disajikan pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

4. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan pada 11 februari 2023 di Kelurahan Asam Kumbang berhasil meningkatkan pemahaman aparatur mengenai manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan prinsip pelayanan publik. Hasil evaluasi menggunakan skala Likert menunjukkan adanya peningkatan rata-rata skor dari 3,10 pada pre-test menjadi 4,32 pada post-test, dengan nilai N-Gain sebesar 0,64 yang termasuk kategori sedang menuju tinggi. Uji statistik signifikansi juga menunjukkan bahwa perbedaan tersebut signifikan secara statistik, sehingga peningkatan yang terjadi merupakan dampak nyata dari intervensi yang diberikan.

Selain peningkatan kuantitatif, kegiatan ini juga memberikan dampak kualitatif berupa meningkatnya kesadaran profesionalisme, pentingnya pembagian tugas yang jelas, serta komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dokumentasi kegiatan memperlihatkan partisipasi aktif aparatur dan suasana diskusi yang konstruktif. Dengan demikian, model pengabdian berbasis penyuluhan partisipatif yang dilengkapi evaluasi pre-test dan post-test dapat direkomendasikan sebagai pendekatan efektif dalam meningkatkan kapasitas aparatur kelurahan dalam mendukung pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

5. SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, disarankan agar peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan manajemen sumber daya manusia dilakukan secara berkelanjutan dan terprogram. Kegiatan serupa sebaiknya tidak hanya bersifat satu kali pertemuan, tetapi dikembangkan dalam bentuk pendampingan berkala agar perubahan pemahaman dapat diikuti dengan perbaikan sistem kerja secara nyata. Selain itu, diperlukan dukungan kebijakan internal kelurahan untuk mengimplementasikan hasil rekomendasi yang telah dirumuskan, khususnya dalam aspek evaluasi kinerja dan pembagian tugas yang lebih efektif.

Ke depan, kegiatan pengabdian dapat diperluas dengan menambahkan evaluasi jangka panjang untuk mengukur dampak terhadap kualitas pelayanan publik secara langsung, termasuk tingkat kepuasan masyarakat. Kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah juga perlu diperkuat agar program peningkatan kompetensi aparatur dapat berjalan secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga reformasi pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, F., Muchayan, A., Bahaswan, R., Lestari, S. E., & Bt Zulkifli, C. Z. (2021). Uji beda kinerja keuangan bank menggunakan independent sample t-test. *Jurnal Spirit Pro Patria*, 7(1), 48–57.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Guntara, Y. (2021). Normalized gain ukuran keefektifan treatment. *Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 1–3.
- Indriastuti, I. (2020). Memahami Kembali Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 60–75.
- Indriyani, A. (2020). Manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon. *Syntax Idea*, 2(8), 346–362.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55.
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(1), 18–36.
- Nawir, E., Ibrahim, M., & Hamid, H. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualias Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(1), 47–54.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55–65.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37.
- Saputra, G. Y., Kartika, D. L., & Muhassanah, N. (2022). Uji T berpasangan (Paired T-test) terhadap pengaruh perbedaan jumlah jam terapi applied behaviour analisis (ABA) pada siswa berkebutuhan khusus autisme. *Jurnal Jendela Pendidikan*, 2(03), 379–387.
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). Good governance pada pelayanan publik: Sebuah usulan

model pengembangan berbasis perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(1), 11–26.

Wahab, A., Junaedi, J., & Azhar, M. (2021). Efektivitas pembelajaran statistika pendidikan menggunakan uji peningkatan n-gain di PGMI. *Jurnal Basicedu*, 5(2), 1039–1045.