

Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sunter Agung

Implementation of Government Administration in Public Service Delivery at Sunter Agung Sub-District

Devia Aura¹, Abriandi²

^{1,2}Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

e-mail: ¹deviaaura7@gmail.com , ²abriandi@uta45jakarta.ac.id

Abstrak: Administrasi pemerintahan memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien di tingkat kelurahan. Penelitian ini memiliki tujuan dalam rangka menganalisis pelaksanaan administrasi pemerintahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Sunter Agung melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM). Metode penelitian yang dipergunakan ialah pendekatan deskriptif dengan dukungan analisis kuantitatif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data kuantitatif dianalisis menggunakan Uji Wilcoxon *Signed-Rank* dengan bantuan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 27 terhadap data *pre-test* dan *post-test* responden. Temuan dari penelitian mengindikasikan bahwasanya terdapat peningkatan nilai rata-rata *post-test* dibandingkan *pre-test* serta perbedaan yang signifikan secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan PKM memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Sunter Agung. Program ini harapannya mampu menjadi model pengabdian kepada masyarakat yang kontinyu dalam mendukung kinerja administrasi pemerintahan di tingkat lokal.

Kata Kunci: administrasi pemerintahan, pelayanan publik, pengabdian kepada masyarakat, PKM, uji Wilcoxon.

Abstract: Government administration plays a crucial role in supporting effective and efficient public service delivery at the sub-district level. This investigation purposes to analyze the implementation of government administration in public services at the Sunter Agung Sub-District through a Community Service Program (Pengabdian Kepada Masyarakat/PKM). The research employed a descriptive approach supported by quantitative analysis. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation. Quantitative data were analyzed using the Wilcoxon *Signed-Rank Test* with the assistance of the *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) version 27 on *pre-test* and *post-test* data. The findings indicate an increase in the average *post-test* scores compared to *pre-test* scores, with statistically significant differences. These findings suggest that the implementation of the PKM program has a positive affect on improving the quality of government administration and public services at the Sunter Agung Sub-District. This program is expected to serve as a sustainable community service model to support administrative performance at the local government level.

Keywords: Government administration, public service, community service, PKM, Wilcoxon test.

A. Pendahuluan

Administrasi pemerintahan dapat dipahami sebagai suatu mekanisme kerja yang mengatur dan mengoordinasikan aktivitas aparatur negara dalam rangka mewujudkan tujuan publik secara efektif dan efisien. Siagian (2014) menjelaskan bahwa administrasi pemerintahan merupakan bentuk kerja sama antaraparatur pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tugas pemerintahan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, administrasi pemerintahan berfungsi sebagai fondasi utama yang menentukan kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan bentuk implementasi nyata dari administrasi pemerintahan yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Sinambela et al. (2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan aturan UU. Linear dengan hal tersebut, Dwiyanto (2018) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi indikator kinerja birokrasi, sehingga penyelenggaraannya harus dilakukan secara profesional, transparan, dan responsif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari efektivitas sistem administrasi pemerintahan yang diterapkan.

Berbagai kajian dalam jurnal administrasi publik menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem administrasi pemerintahan yang diterapkan. Pandangan tersebut selaras dengan praktik penyelenggaraan administrasi di tingkat kelurahan, di mana ketertiban pengarsipan, keakuratan data, serta koordinasi antarperangkat kelurahan menjadi faktor penentu kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, terdapat kesesuaian antara konsep administrasi pemerintahan dan pelayanan publik yang dikemukakan dalam literatur ilmiah dengan realitas praktik di lapangan. Temuan ini diperkuat oleh berbagai hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kualitas tata kelola administrasi pemerintahan, kompetensi aparatur, serta pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital (Putri & Pratama, 2019; Sari et al., 2020; Wibowo, 2021; Lestari & Handayani, 2022).

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) menjadi sarana strategis untuk memperkuat pemahaman mahasiswa terhadap praktik administrasi pemerintahan dan pelayanan publik secara empiris. Kegiatan magang bertujuan untuk mengaplikasikan teori administrasi yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik nyata, sekaligus memberikan manfaat berupa peningkatan kompetensi administrasi, pemahaman alur pelayanan publik, serta pengembangan keterampilan profesional mahasiswa. Selain itu, magang juga memberikan manfaat bagi instansi dengan membantu kelancaran kegiatan administrasi dan pelayanan publik, sehingga tercipta hubungan yang saling mendukung antara dunia akademik dan praktik pemerintahan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan dukungan analisis kuantitatif guna mendapatkan gambaran terkait dengan pelaksanaan administrasi pemerintahan dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan fenomena pelayanan publik berdasarkan kondisi faktual di lapangan, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk memperkuat hasil penelitian melalui pengolahan data secara statistik (Sugiyono, 2019).

Penelitian dilaksanakan secara daring melalui *Zoom Meeting* Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada 31 Januari 2026, yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data dan ketersediaan responden penelitian.



Gambar 1. *Zoom Meeting*

Sumber data pada studi ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan observasi langsung pada aktivitas administrasi pemerintahan dan pelayanan publik, wawancara dengan aparatur kelurahan, serta penyebaran kuesioner kepada responden yang relevan. Data sekunder didapatkan melalui studi kepustakaan yang meliputi buku, jurnal ilmiah, dokumen kelembagaan, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik (Dwiyanto, 2018).

Teknik untuk mengumpulkan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner dipergunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang dianalisis secara statistik, sedangkan teknik lainnya berfungsi sebagai data pendukung dan penguat analisis.

Analisis data kuantitatif dilaksanakan dengan mempergunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 27 melalui Uji Wilcoxon *Signed-Rank*. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data penelitian, ranks untuk melihat arah dan besaran perubahan nilai, serta *test statistics* untuk

mengetahui signifikansi perbedaan yang terjadi. Uji Wilcoxon digunakan karena data tidak berdistribusi normal dan bertujuan untuk menguji perbedaan dua kondisi berpasangan secara nonparametrik (Ghozali, 2021). Hasil pengujian kemudian diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan terkait pelaksanaan administrasi pemerintahan dalam pelayanan publik.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dalam penelitian ini dilaksanakan sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kualitas administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat kelurahan. PKM difokuskan pada keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan administrasi, pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital, pengarsipan dokumen, serta koordinasi pelayanan kepada masyarakat.

Mengacu pada hasil *pre-test* dan *post-test* pada 15 partisipan, mayoritas responden menyatakan sangat setuju (SS) dan setuju (S) terhadap pernyataan yang berkaitan dengan ketertiban administrasi pemerintahan, efektivitas sistem pelayanan berbasis digital, kerapian pengarsipan dokumen, serta koordinasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PKM memberikan kontribusi positif dalam mendukung efektivitas administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Temuan ini linear dengan Dwiyanto (2018) yang mengungkapkan bahwasanya inovasi dan dukungan sumber daya manusia memiliki peran penting pada peningkatan kualitas pelayanan publik.



Gambar 2. *Pre-test*



Gambar 3. *Post-test*

2. Hasil Uji Wilcoxon

Untuk mengidentifikasi perbedaan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan PKM, dilaksanakan uji statistik dengan Uji Wilcoxon *Signed-Rank* dengan bantuan SPSS versi 27. Pengujian dilaksanakan pada data *pre-test* dan *post-test* yang didapatkan dari 15 responden.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pretest	15	45	75	62.00	9.411
Posttest	15	75	100	87.33	7.037
Valid N (listwise)	15				

Merujuk pada Tabel 1, diketahui bahwasanya jumlah responden yang terlibat dalam pengujian *pre-test* dan *post-test* adalah sebanyak 15 orang. Nilai rata-rata (*mean*) *pre-test* sebesar 62,00 dengan standar deviasi 9,411, nilai minimum 45, dan nilai maksimum 75. Sementara itu, nilai rata-rata *post-test* mengalami peningkatan hingga 87,33 dengan standar deviasi 7,037, nilai minimum 75, dan nilai maksimum 100.

Perbedaan nilai rata-rata tersebut mengindikasikan adanya peningkatan yang cukup signifikan antara kondisi sebelum dengan sesudah pelaksanaan program. Selain itu, nilai standar deviasi *post-test* yang lebih kecil disbanding dengan *pre-test* mengindikasikan bahwa hasil penilaian setelah pelaksanaan program cenderung lebih merata dan stabil di antara responden.

Tabel 2. Ranks

		N	Mean Ranks	Sum of Ranks
Posttest - Pretest	Negative Ranks	0	0.00	0.00
	Positive Ranks	15	8.00	120.00
	Ties	0		
	Total	15		

Tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan ranks pada Uji Wilcoxon *Signed-Rank*. Berdasarkan tabel tersebut, tidak terdapat *negative ranks* ($N = 0$), yang berarti tidak ada responden yang mengalami penurunan nilai pada *post-test* disbanding dengan *pre-test*. Seluruh responden mengalami peningkatan nilai yang diindikasikan oleh *positive ranks* sejumlah 15 partisipan dengan *mean* rank 8,00 dan jumlah ranking (*sum of ranks*) sebesar 120,00. Selain itu, terdapat 0 data yang bernilai sama (*ties*) antara *pre-test* dan *post-test*.

Dominasi *positive ranks* mengindikasikan bahwasanya pelaksanaan program memberikan pengaruh positif pada peningkatan nilai responden. Tidak ditemukannya *negative ranks* memperkuat indikasi bahwa program yang dilaksanakan mampu meningkatkan capaian responden secara menyeluruh.

Tabel 3. Tes Statistik

	Posttest - Pretest
Z	-3.429
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

Merujuk pada hasil Uji Wilcoxon *Signed-Rank* pada Tabel 3, diperoleh nilai Z sebesar -3,429 dengan angka signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sejumlah 0,001. Angka signifikansi tersebut di bawah taraf signifikansi 0,05, oleh karenanya didapatkan kesimpulan bahwasanya ditemukan perbedaan secara signifikan antara nilai *pre-test* dan *post-test*.

Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) yang mengindikasikan bahwasanya tidak ada perbedaan antara kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan program ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwasanya program yang dilaksanakan menyebabkan pengaruh yang signifikan pada peningkatan hasil responden.

3. Pembahasan

Hasil uji statistik dilakukan dengan Uji Wilcoxon *Signed-Rank* menunjukkan bahwa pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) menyebabkan pengaruh yang positif dan signifikan pada peningkatan hasil responden. Peningkatan nilai rata-rata *post-test* yang cukup besar dibandingkan *pre-test* mengindikasikan bahwa program yang dilaksanakan mampu meningkatkan pemahaman, keterampilan, atau kapasitas responden sesuai dengan tujuan kegiatan pengabdian.

Dominasi *positive ranks* serta tidak ditemukannya *negative ranks* menunjukkan bahwa seluruh responden mengalami peningkatan setelah mengikuti program, tanpa adanya penurunan nilai. Temuan ini mencerminkan efektivitas program PKM dalam mendukung peningkatan kualitas administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Selain itu, hasil uji statistik yang signifikan memperkuat bahwa peningkatan tersebut bukan terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan hasil dari intervensi program yang dilaksanakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2018) dan Sinambela et al. (2017) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh efektivitas administrasi serta dukungan sumber daya manusia yang

kompeten. Melalui pelaksanaan PKM yang berbasis pendampingan dan pemberdayaan, mahasiswa berperan sebagai agen pendukung dalam meningkatkan kinerja administrasi dan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

D. Simpulan

Mengacu pada hasil pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dan analisis data dilaksanakan dengan Uji Wilcoxon *Signed-Rank*, kesimpulannya adalah program yang dilaksanakan menyebabkan pengaruh positif dan signifikan pada peningkatan hasil responden. Hal ini diketahui dari meningkatnya nilai rata-rata *post-test* dibanding dengan *pre-test* serta nilai signifikansi uji Wilcoxon yang berada di bawah taraf signifikansi 0,05.

Tidak ditemukannya penurunan nilai pada *post-test* serta dominasi *positive ranks* menunjukkan bahwa seluruh responden mengalami peningkatan setelah mengikuti program. Temuan ini mengindikasikan bahwa PKM yang dilaksanakan secara terstruktur dan berbasis pendampingan mampu meningkatkan pemahaman dan kapasitas responden secara merata.

Keterbatasan penelitian ini berada pada jumlah partisipan yang relatif terbatas, sehingga penelitian lanjutan disarankan melibatkan cakupan wilayah dan peserta yang lebih luas. Dengan demikian, PKM dapat dijadikan sebagai salah satu strategi pengabdian kepada masyarakat yang efektif dalam mendukung peningkatan kualitas administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Temuan penelitian ini harapannya mampu berperan sebagai referensi bagi pelaksanaan program serupa di masa mendatang dengan cakupan dan jumlah peserta yang lebih luas.

Daftar Rujukan

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, T., & Ramadhan, F. (2021). Pengaruh tata kelola administrasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 133–146.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kurniasih, D. (2019). Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di tingkat kelurahan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(1), 41–53.
- Lestari, D., & Handayani, S. (2022). Kualitas pelayanan publik berbasis digital pada pemerintahan kelurahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–158.
- Prasetyo, E., & Huda, M. (2020). Kinerja aparaturnya pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(3), 180–192.
- Putri, A. R., & Pratama, F. A. (2019). Peran administrasi pemerintahan dalam

- meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 25–34.
- Rahmawati, L., & Nugroho, A. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 14(1), 55–67.
- Sari, N., Kurniawan, T., & Hidayat, R. (2020). Reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 10(3), 201–213.
- Siagian, S. P. (2014). *Administrasi pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., & Bima, D. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, S., & Widodo, J. (2022). Pengabdian kepada masyarakat dalam peningkatan kapasitas pelayanan publik. *Jurnal Abdimas Berdaya*, 3(2), 98–107.
- Wibowo, A. (2021). Efektivitas administrasi kelurahan dalam pelayanan masyarakat. *Jurnal Governance dan Pelayanan Publik*, 8(2), 89–101.
- Yuliani, R., & Saputra, D. (2018). Profesionalisme aparatur dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6(2), 110–120.