



Vol. 3, No. 2, Tahun 2025

Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat

AMPOEN

Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat



Diterbitkan oleh:
Universitas Serambi Mekkah - Banda Aceh

**Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian
Orientasi Masyarakat**

JURNAL AMPOEN

VOL. 3, NO. 2, TAHUN 2025

HALAMAN : 215-220

**OPTIMALISASI MSDM UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG
RESPONSIF DAN INOVATIF DI KELURAHAN HELVETIA TIMUR**

**MELDA BRINA¹, MAYA SIAHAAN², YULI ARNIDA POHAN³, SYAHPUTRA
AMRI⁴**

**INSTITUT BISNIS INFORMASI TEKNOLOGI DAN BISNIS^{1,2}
UNIVERSITAS POTENSI UTAMA^{3,4}**

Artikel di Jurnal AMPOEN

Tersedia di : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

DOI : <https://doi.org/10.32672/ampoen.v3i2.3660>

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini

APA : Brina, M., Maya Siahahan, Yuli Arnida Pohan, & Syahputra Amri. (2025).
OPTIMALISASI MSDM UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG
RESPONSIF DAN INOVATIF DI KELURAHAN HELVETIA TIMUR. Jurnal Akselerasi
Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN):
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(2), 215–220.
<https://doi.org/10.32672/ampoen.v3i2.3660>

Lainnya Kunjungi : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (Jurnal AMPOEN):
Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat dengan Visi “*Berdaya melalui Abdi, Merdeka dalam
Publikasi*” sebagai platform bagi para pengabdian, peneliti, praktisi, dan akademisi untuk berbagi
pengetahuan, pengalaman, dan hasil layanan yang berkontribusi terhadap pengembangan
masyarakat di Indonesia. Berisi hasil-hasil kegiatan pengabdian dan pemberdayaan
masyarakat berupa penerapan berbagai bidang ilmu diantaranya pendidikan, ekonomi, agama,
teknik, teknologi, pertanian, sosial humaniora, komputer, kesehatan dan lain sebagainya.

Semua artikel yang diterbitkan dalam jurnal ini dilindungi oleh hak cipta dan dilisensikan di
bawah Lisensi Creative Commons 4.0 International License (CC-BY-SA) atau lisensi yang setara
sebagai lisensi optimal untuk publikasi, distribusi, penggunaan, dan penggunaan ulang karya
ilmiah.





VOL 3, NO. 2, TAHUN 2025

**OPTIMALISASI MSDM UNTUK
MEWUJUDKAN PELAYANAN
PUBLIK YANG RESPONSIF DAN
INOVATIF DI KELURAHAN
HELVETIA TIMUR**

**Melda Brina¹, Maya
Siahaan² Yuli Arnida
Pohan³, Syahputra Amri⁴**

^{1,2}Institut Bisnis Informasi

Teknologi Dan Bisnis

^{3,4}Universitas Potensi Utama

* Email Korespodensi:

kotakuratuli23@gmail.com

Riwayat Artikel

Penyerahan : 25-07-2025

Diterima : 01-08-2025

Diterbitkan : 08-08-2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji optimalisasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang responsif dan inovatif di Kelurahan Helvetia Timur. Peran MSDM sangat penting dalam menciptakan layanan publik yang efektif, efisien, dan mampu merespon kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintahan di kelurahan tersebut, serta tantangan yang dihadapi dalam upaya mewujudkan pelayanan yang responsif dan inovatif. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pegawai kelurahan dan masyarakat, serta studi dokumentasi mengenai kebijakan dan program yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan MSDM yang baik, melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai, berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga terbukti dapat meningkatkan responsivitas pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sinergi antara kebijakan MSDM, penguatan kapasitas pegawai, dan penggunaan teknologi dalam rangka memperbaiki kualitas layanan publik di Kelurahan Helvetia Timur.

Kata Kunci: Optimalisasi MSDM, Pelayanan Publik, Responsif, Inovatif, Kelurahan Helvetia Timur.

Abstract

This study aims to examine the optimization of human resource management (HRM) in improving the quality of responsive and innovative public services at Helvetia Timur Village. The role of HRM is crucial in creating effective, efficient public services that are able to respond to the needs of the community. In this context, the study identifies the factors that influence the performance of government officials in the village, as well as the challenges faced in efforts to achieve responsive and innovative services. The method used is a qualitative approach with in-depth interviews with village employees and the community, as well as a documentation study on the policies and programs implemented. The results of the study show that good HRM management, through training and capacity building for employees, significantly contributes to the improvement of public service quality. Additionally, the utilization of information and communication technology has also been proven to enhance service responsiveness. This study recommends increasing synergy between HRM policies, strengthening employee capacity, and the use of technology to improve the quality of public services at Helvetia Timur Village.

Keywords: HRM Optimization, Public Service, Responsive, Innovative, Helvetia Timur Village.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang responsif dan inovatif merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berbasis pada kebutuhan masyarakat semakin mendesak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah manajemen sumber daya manusia (MSDM), yang berperan penting dalam menciptakan aparatur pemerintahan yang mampu menghadapi tantangan serta menjalankan tugas dengan profesional dan efektif (Setiawan, 2017).

MSDM yang optimal dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang tidak hanya responsif tetapi juga inovatif, sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dalam konteks ini, Kelurahan Helvetia Timur sebagai salah satu unit pelayanan publik di tingkat kelurahan diharapkan mampu merespons dan berinovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, seringkali terdapat kendala dalam penerapan MSDM yang efektif, seperti kurangnya pelatihan bagi pegawai, manajemen kinerja yang tidak optimal, dan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan (Suyanto, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana optimalisasi MSDM dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Helvetia Timur, dengan fokus pada aspek responsivitas dan inovasi dalam pelayanan. Dalam konteks ini, penelitian ini tidak hanya akan melihat pengelolaan sumber daya manusia secara internal, tetapi juga akan memperhatikan dampak penggunaan teknologi dan pelatihan aparatur dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penguatan MSDM yang didukung dengan peningkatan kapasitas aparatur dan penggunaan teknologi dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik (Sulaiman, 2020; Wibowo, 2018). Oleh karena itu, melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai langkah-langkah yang perlu

diambil untuk mengoptimalkan MSDM di Kelurahan Helvetia Timur, guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan inovatif.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dalam penelitian ini mengadopsi pendekatan pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk menyampaikan dan mengaplikasikan pengetahuan mengenai optimalisasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan pelayanan publik yang responsif dan inovatif di Kelurahan Helvetia Timur. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

Persiapan Materi dan Rencana Kegiatan

Sebelum pelaksanaan, tim pengabdian menyusun materi yang berkaitan dengan prinsip dasar MSDM, pentingnya pelatihan dan pengembangan pegawai, serta cara-cara untuk meningkatkan responsivitas dan inovasi dalam pelayanan publik. Materi ini dikemas dalam bentuk presentasi dan modul yang mudah dipahami, serta disesuaikan dengan kebutuhan Kelurahan Helvetia Timur. Rencana kegiatan juga mencakup penentuan waktu dan tempat yang sesuai untuk pelaksanaan penyuluhan.

Sosialisasi dan Penyuluhan kepada Pegawai Kelurahan

Tahap pertama dari pelaksanaan adalah penyuluhan kepada pegawai Kelurahan Helvetia Timur yang terlibat langsung dalam pelayanan publik. Kegiatan ini berupa sesi ceramah dan diskusi interaktif, di mana tim pengabdian memberikan pemahaman tentang pentingnya optimalisasi MSDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, diskusi dilakukan untuk menggali tantangan yang dihadapi oleh pegawai dalam menjalankan tugas mereka serta solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut.

Sesi Ceramah dan Presentasi: Materi disampaikan melalui ceramah dengan presentasi visual yang membantu mempermudah pemahaman, mencakup topik-topik seperti pelatihan pegawai, pengelolaan kinerja, dan penggunaan teknologi dalam pelayanan.

Diskusi Interaktif: Setelah ceramah, dilakukan sesi tanya jawab dan diskusi yang melibatkan pegawai kelurahan untuk memperdalam pemahaman mereka serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk menyampaikan pengalaman dan permasalahan yang mereka hadapi.

Pelatihan Praktis dan Simulasi

Pelatihan praktis diberikan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam menghadapi tantangan pelayanan publik yang responsif dan inovatif. Pelatihan ini berupa simulasi mengenai bagaimana cara menangani keluhan masyarakat secara efektif, penggunaan perangkat teknologi untuk meningkatkan pelayanan, serta penyusunan rencana kerja yang lebih efisien.

Simulasi Penggunaan Teknologi: Dalam simulasi ini, pegawai dilatih menggunakan perangkat digital dan aplikasi berbasis teknologi informasi yang dapat mendukung proses pelayanan, seperti aplikasi administrasi atau sistem informasi berbasis web.

Studi Kasus dan Penyelesaian Masalah: Pegawai diberikan studi kasus terkait pelayanan publik, yang kemudian didiskusikan bersama untuk mencari solusi yang lebih inovatif dan responsif.

Sosialisasi kepada Masyarakat

Setelah memberikan pelatihan kepada pegawai, tahap selanjutnya adalah sosialisasi kepada masyarakat setempat. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan publik. Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk ceramah terbuka dan penyuluhan melalui media sosial yang disesuaikan dengan kebutuhan warga setempat.

Penyuluhan dan Edukasi Masyarakat: Kegiatan ini dilakukan melalui ceramah di balai kelurahan atau tempat umum lainnya, yang mengedukasi masyarakat tentang cara memanfaatkan layanan yang ada di kelurahan, pentingnya partisipasi aktif dalam memberikan umpan balik, serta bagaimana cara menggunakan teknologi untuk mengakses layanan publik secara efisien.

Media Sosial dan Kampanye Digital: Tim pengabdian juga memanfaatkan media sosial untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, dengan menyebarkan informasi terkait perubahan atau inovasi dalam pelayanan yang ada di Kelurahan Helvetia Timur.

Evaluasi dan Tindak Lanjut

Setelah pelaksanaan kegiatan, dilakukan evaluasi untuk menilai efektivitas penyuluhan dan pelatihan yang diberikan. Evaluasi ini dilakukan melalui umpan balik dari pegawai kelurahan dan masyarakat, serta observasi terhadap perubahan yang terjadi dalam kualitas pelayanan publik setelah kegiatan dilaksanakan. Berdasarkan hasil evaluasi, tim pengabdian akan memberikan rekomendasi tindak lanjut yang diperlukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengabdian ini dilaksanakan di Kelurahan Helvetia Timur, Kecamatan Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara. Kegiatan ini dilaksanakan selama empat bulan, dimulai pada Januari 2025 dan berakhir pada April 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui serangkaian kegiatan pengabdian yang melibatkan pegawai Kelurahan Helvetia Timur dan masyarakat setempat. Berdasarkan kegiatan penyuluhan, pelatihan, dan sosialisasi yang dilaksanakan, diperoleh beberapa temuan yang menggambarkan kondisi dan potensi pengoptimalan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan Pemahaman Pegawai Kelurahan Terhadap Pentingnya MSDM

Setelah dilakukan penyuluhan dan pelatihan, sebanyak 85% pegawai Kelurahan Helvetia Timur mengaku bahwa mereka memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai peran MSDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagian besar pegawai merasa lebih siap dalam menghadapi tantangan pelayanan dan lebih sadar akan pentingnya pelatihan dan pengembangan diri.

Peningkatan Responsivitas dalam Pelayanan

Terdapat perubahan signifikan dalam responsivitas pelayanan publik di Kelurahan Helvetia Timur setelah pelatihan dan simulasi dilaksanakan. Sebelumnya, tingkat respons terhadap keluhan masyarakat diukur dengan menggunakan indikator waktu tanggap, di mana respon awal atas keluhan memakan waktu lebih dari 48 jam. Setelah pelatihan, waktu tanggap tersebut berkurang menjadi rata-rata 12 jam.

Inovasi dalam Pelayanan Melalui Teknologi

Pelatihan penggunaan teknologi untuk pelayanan publik membawa dampak positif. Sebanyak 78% pegawai mengaku telah menggunakan aplikasi berbasis web untuk pencatatan administrasi, dan 63% masyarakat melaporkan bahwa mereka merasa lebih mudah mengakses layanan melalui teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di Kelurahan Helvetia Timur.

Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Sosialisasi kepada masyarakat mengenai cara memanfaatkan layanan publik yang ada juga membawa dampak positif. Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan meningkat sebesar 40% setelah dilakukan penyuluhan. Masyarakat kini lebih aktif dalam menyampaikan saran dan kritik, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Indonesia atau sudah lazim di dunia

informatika, seperti monitor, tidak perlu Anda tulis miring.

Pembahasan

Optimalisasi MSDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Peningkatan pemahaman pegawai terhadap pentingnya MSDM menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik adalah kunci utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Setiawan (2017), yang menyatakan bahwa penguatan MSDM, melalui pelatihan dan pengembangan, dapat meningkatkan kapasitas pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pelatihan yang diberikan dalam pengabdian ini berhasil meningkatkan pengetahuan pegawai terkait peran mereka dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan inovatif.

Pengaruh Pelatihan Terhadap Responsivitas Pelayanan

Peningkatan responsivitas dalam pelayanan menunjukkan bahwa dengan adanya pelatihan yang tepat, pegawai dapat lebih cepat merespons keluhan masyarakat. Sebelumnya, keluhan masyarakat tidak ditangani dengan segera, namun setelah adanya pelatihan tentang manajemen waktu dan penggunaan teknologi, pegawai lebih terampil dalam merespons masalah dengan cepat. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sulaiman (2020), yang menyebutkan bahwa pelatihan dalam manajemen waktu dan pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan responsivitas pelayanan publik.

Peran Teknologi dalam Inovasi Pelayanan

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Wibowo (2018) yang menekankan pentingnya teknologi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih inovatif. Aplikasi berbasis web yang digunakan oleh pegawai Kelurahan Helvetia Timur memungkinkan

mereka untuk melakukan pencatatan administrasi lebih cepat dan akurat, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan. Dengan demikian, teknologi tidak hanya mempermudah pegawai, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Peningkatan Partisipasi Masyarakat dan Dampaknya

Peningkatan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketika masyarakat diberikan pemahaman yang jelas mengenai cara memanfaatkan layanan publik, mereka cenderung lebih aktif terlibat dalam memberikan masukan yang konstruktif. Partisipasi masyarakat yang tinggi juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Suyanto (2016), yang mengungkapkan bahwa partisipasi aktif masyarakat dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

KESIMPULAN

1. Peningkatan Pemahaman Pegawai terhadap MSDM
Kegiatan penyuluhan dan pelatihan berhasil meningkatkan pemahaman pegawai Kelurahan Helvetia Timur mengenai peran penting MSDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pegawai lebih menyadari bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan kinerja dan responsivitas mereka dalam memberikan pelayanan
2. Meningkatnya Responsivitas dalam Pelayanan
Responsivitas pelayanan mengalami peningkatan yang signifikan setelah pelatihan dan simulasi. Waktu tanggap terhadap keluhan masyarakat berkurang secara drastis, yang mencerminkan bahwa pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai berhasil

mengoptimalkan pelayanan publik di kelurahan tersebut.

3. Pemanfaatan Teknologi dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan
Penggunaan teknologi terbukti dapat mendukung inovasi dalam pelayanan publik. Aplikasi berbasis web yang diterapkan untuk mempermudah pencatatan administrasi dan akses masyarakat terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Kelurahan Helvetia Timur.
4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat
Sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan layanan publik berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat kini lebih aktif berinteraksi dengan pegawai kelurahan, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap perbaikan kualitas layanan.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penguatan Pelatihan dan Pengembangan Pegawai
Diperlukan pelatihan berkala yang tidak hanya mengedepankan aspek teknis, tetapi juga peningkatan soft skills, seperti manajemen waktu, komunikasi efektif, dan pelayanan prima.
2. Peningkatan Penggunaan Teknologi
Kelurahan Helvetia Timur disarankan untuk terus memperluas pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik, dengan memperkenalkan aplikasi yang lebih ramah pengguna dan melibatkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut.
3. Peningkatan Partisipasi Masyarakat
Perlu adanya program yang lebih terstruktur untuk mendorong masyarakat agar lebih aktif dalam memberikan masukan dan umpan balik,

seperti penyelenggaraan forum diskusi rutin antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

4. Pemerintah Kelurahan Helvetia Timur yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini, serta memberikan dukungan yang sangat berarti sepanjang proses penelitian.
5. Pegawai Kelurahan Helvetia Timur yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan penyuluhan dan pelatihan, serta memberikan masukan berharga yang memperkaya hasil penelitian ini.
6. Masyarakat Kelurahan Helvetia Timur yang telah menerima dan mendukung seluruh rangkaian kegiatan, serta memberikan umpan balik yang sangat berharga untuk perbaikan pelayanan publik.
7. Rekan-rekan tim pengabdian yang telah bekerja sama dengan penuh semangat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan ini. Kerja keras dan dedikasi mereka sangat mendukung keberhasilan penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Setiawan, D. (2017). Manajemen sumber daya manusia untuk pelayanan publik yang efektif. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suyanto, R. (2016). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 123-135.
- Sulaiman, H. (2020). Penguatan MSDM dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Manajemen Publik*, 25(1), 45-59.
- Wibowo, S. (2018). Inovasi pelayanan publik dan tantangan manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Pustaka Pelajar.