



Pelayanan Administrasi dan Umum di Kelurahan Plamongsari Kota Semarang Birokrasi, Mekanisme, Kinerja, dan Pemanfaatan Teknologi

Administrative and General Services in Plamongsari Subdistrict, Semarang City Bureaucracy, Mechanisms, Performance, and Technology Utilization

Aditya Joshua K^{1*}, Khalimatus Sa'diyah², Maya Putri Amalia^{3*}, Nofi Puji Lestari⁴,
Hesti Ristanto⁵

¹⁻⁵ Institut Teknologi dan Bisnis Semarang, Indonesia

Email: adityajoshua39@gmail.com^{1*}, khalimatus226@gmail.com², mayaputriamalia1805@gmail.com³,
noovii111103@gmail.com⁴, hestiristanto@gmail.com⁵

*Penulis Korespondensi: adityajoshua39@gmail.com¹

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 28 November 2025;

Revisi: 25 Desember 2025;

Diterima: 26 Januari 2026;

Tersedia: 30 Januari 2026

Keywords: *Administrative Services; Community Service; Public Services; Service Technology; Urban Village.*

Abstract: *This community service activity was conducted at Plamongsari Urban Village, Semarang City, focusing on administrative and general public services. The identified issues included administrative service mechanisms, employee performance, utilization of service technology, and bureaucratic mechanisms in public administration. The objective of this community service was to describe and analyze the administrative and general service processes through direct assistance activities carried out by students. The method used was a participatory approach involving observation, direct assistance, and active involvement in administrative services at the urban village office. The results showed that administrative service mechanisms were implemented with clear procedures, the performance of public service personnel was relatively good, the utilization of service technology supported administrative efficiency, and bureaucratic mechanisms contributed to service orderliness. This community service activity also enhanced the awareness of public service personnel regarding professionalism, discipline, and community-oriented services. Therefore, this community service contributes to improving the quality of public services at Plamongsari Urban Village.*

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Plamongsari Kota Semarang dengan fokus pada pelayanan administrasi dan umum. Permasalahan yang dihadapi meliputi mekanisme pelayanan administrasi, kinerja aparatur, pemanfaatan teknologi pelayanan, serta mekanisme birokrasi administrasi umum. Tujuan pengabdian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses pelayanan administrasi dan umum melalui kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh mahasiswa. Metode pengabdian yang digunakan adalah metode partisipatif melalui observasi, pendampingan langsung, dan keterlibatan aktif dalam pelayanan administrasi kelurahan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan administrasi telah berjalan dengan alur dan prosedur yang jelas, kinerja pelayanan aparatur tergolong cukup baik, pemanfaatan teknologi pelayanan mendukung efisiensi administrasi, serta mekanisme birokrasi administrasi umum berperan dalam menciptakan keteraturan pelayanan. Kegiatan pengabdian ini juga mendorong peningkatan kesadaran aparatur terhadap pentingnya profesionalisme, kedisiplinan, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengabdian masyarakat ini berkontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Plamongsari.

Kata Kunci: Desa Perkotaan; Layanan Administrasi; Layanan Masyarakat; Layanan Publik; Teknologi Layanan.

1. PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, karena sebagian besar kebutuhan administratif warga seperti pengurusan surat keterangan domisili, kelahiran, kematian, usaha, dan dokumen kependudukan lainnya dilayani pada level ini. Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang efektif, tertib, dan responsif menjadi tuntutan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kelurahan Plamongsari, yang terletak di Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, merupakan salah satu kelurahan dengan jumlah penduduk cukup besar, yaitu sekitar 14.049 jiwa yang tersebar dalam 16 Rukun Warga (RW) dan 91 Rukun Tetangga (RT). Tingginya jumlah penduduk tersebut berdampak pada intensitas pelayanan administrasi yang harus ditangani oleh aparatur kelurahan setiap harinya. Berdasarkan hasil observasi dan keterlibatan langsung dalam kegiatan pengabdian, pelayanan administrasi di Kelurahan Plamongsari meliputi berbagai jenis layanan, antara lain pengurusan surat keterangan domisili, kelahiran, kematian, ahli waris, pernikahan, izin usaha, hingga pelayanan administrasi sosial lainnya.

Secara objektif, mekanisme pelayanan administrasi di Kelurahan Plamongsari telah berjalan dengan alur yang jelas dan terstruktur. Proses pelayanan umumnya dimulai dari penerimaan berkas, verifikasi kelengkapan dokumen, pencatatan dalam buku agenda atau sistem digital, penandatanganan oleh pejabat berwenang, hingga pengarsipan dokumen. Namun demikian, tingginya volume pelayanan menuntut aparatur kelurahan untuk bekerja secara efisien dan profesional agar pelayanan tetap berjalan optimal. Kondisi ini menimbulkan isu penting terkait mekanisme birokrasi, kinerja pelayanan, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan publik.

Isu utama yang menjadi fokus pengabdian masyarakat ini adalah bagaimana pelayanan administrasi dan umum di Kelurahan Plamongsari dijalankan dari aspek mekanisme pelayanan, kinerja aparatur, sistem birokrasi, serta pemanfaatan teknologi informasi. Dalam praktiknya, pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan prosedur, tetapi juga oleh kinerja aparatur yang mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan hasil, kedisiplinan, serta sikap aparatur dalam melayani masyarakat. Selain itu, mekanisme birokrasi yang tertib dan jelas menjadi faktor penting dalam menjamin akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Kelurahan Plamongansari telah memanfaatkan aplikasi Sistem Layanan Kelurahan (SILAKER) sebagai sarana pendukung pelayanan administrasi berbasis digital. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses pembuatan surat, serta meminimalkan kesalahan administratif. Namun, dalam pelaksanaannya, pemanfaatan teknologi tetap memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten serta mekanisme birokrasi yang terkoordinasi dengan baik agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara maksimal.

Pemilihan Kelurahan Plamongansari sebagai subjek pengabdian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, kelurahan ini memiliki tingkat aktivitas pelayanan administrasi yang tinggi sehingga menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji praktik pelayanan publik secara langsung. Kedua, adanya penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi memberikan peluang untuk menganalisis efektivitas digitalisasi pelayanan di tingkat kelurahan. Ketiga, keterbukaan aparatur kelurahan terhadap kegiatan pengabdian masyarakat memungkinkan terlaksananya pendampingan dan observasi secara optimal.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk menganalisis dan memberikan gambaran komprehensif mengenai pelayanan administrasi dan umum di Kelurahan Plamongansari, khususnya terkait mekanisme pelayanan, kinerja aparatur, sistem birokrasi, dan pemanfaatan teknologi. Melalui pengabdian ini diharapkan dapat teridentifikasi praktik pelayanan yang telah berjalan baik serta aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Secara sosial, perubahan yang diharapkan dari kegiatan ini adalah meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang tertib, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta terwujudnya pelayanan administrasi kelurahan yang lebih profesional dan transparan.

Secara teoretis, Pelayanan publik pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2014). Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, ketepatan waktu, sikap aparatur, serta kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas pelayanan secara profesional.

kinerja aparatur kelurahan menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi. Kinerja aparatur diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2017). Kinerja yang baik tercermin dari kecepatan pelayanan, ketepatan hasil, kedisiplinan, serta sikap aparatur dalam melayani masyarakat.

Dalam konteks administrasi pemerintahan, mekanisme birokrasi berperan sebagai sistem pengaturan kerja yang menjamin keteraturan, kepastian, dan akuntabilitas pelayanan publik. Birokrasi yang tertata dengan baik akan mempermudah koordinasi, memperjelas pembagian tugas, serta mendukung kelancaran pelayanan administrasi kepada masyarakat (Moenir, 2010). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, sebagaimana diterapkan melalui sistem pelayanan kelurahan, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja aparatur serta memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat.

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Plamongsari, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Subjek pengabdian dalam kegiatan ini adalah aparatur Kelurahan Plamongsari yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi dan umum, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengabdian ini dilaksanakan dalam bentuk pendampingan dan keterlibatan langsung mahasiswa dalam aktivitas pelayanan administrasi kelurahan.

Proses Perencanaan dan Pengorganisasian Komunitas

Proses perencanaan kegiatan pengabdian masyarakat diawali dengan koordinasi awal antara mahasiswa dengan pihak Kelurahan Plamongsari. Pada tahap ini dilakukan pengenalan lingkungan kerja, pemahaman struktur organisasi kelurahan, serta identifikasi jenis pelayanan administrasi yang paling sering dilakukan. Aparatur kelurahan berperan aktif dalam memberikan arahan terkait prosedur pelayanan, alur birokrasi, serta sistem kerja yang berlaku.

Keterlibatan subjek dampingan dalam proses perencanaan pengabdian terlihat dari partisipasi aparatur kelurahan dalam menentukan bentuk kegiatan yang dapat dilakukan oleh mahasiswa, seperti pendampingan pelayanan administrasi, pengarsipan dokumen, input data pelayanan, serta penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi. Dengan demikian, proses pengabdian dilakukan secara kolaboratif dan menyesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Metode dan Strategi Pengabdian

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah metode partisipatif, di mana mahasiswa terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan bersama aparatur kelurahan. Strategi pengabdian yang diterapkan meliputi:

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap mekanisme pelayanan administrasi, kinerja aparatur, alur birokrasi, dan pemanfaatan teknologi pelayanan di Kelurahan Plamongsari.

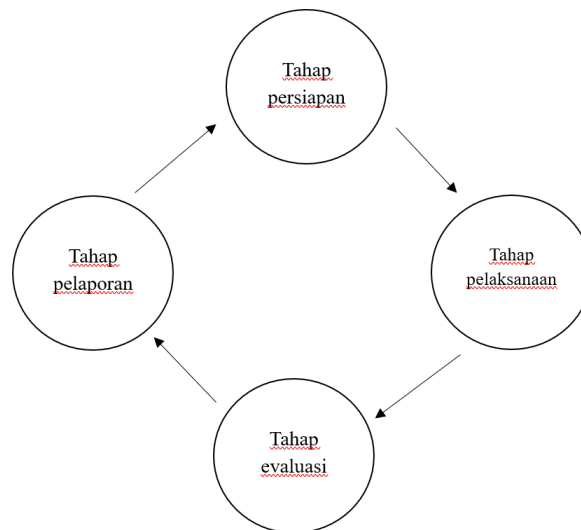
- b. Pendampingan, yaitu keterlibatan mahasiswa dalam membantu proses pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti penerimaan berkas, pencatatan dokumen, pengarsipan, dan penginputan data pelayanan.
- c. Partisipasi aktif, yaitu keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan harian, sehingga dapat memahami secara langsung kondisi kerja aparatur dan interaksi dengan masyarakat.

Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran objektif mengenai praktik pelayanan administrasi dan umum yang berlangsung di kelurahan, serta untuk mendukung tercapainya tujuan pengabdian masyarakat.

Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Tahap Persiapan
 - 1) Koordinasi dengan pihak Kelurahan Plamongansari
 - 2) Pengumpulan informasi awal terkait pelayanan administrasi
 - 3) Penyesuaian jadwal kegiatan pengabdian
- b. Tahap Pelaksanaan
 - 1) Observasi mekanisme pelayanan administrasi dan umum
 - 2) Pendampingan aparatur dalam pelayanan masyarakat
 - 3) Keterlibatan dalam proses birokrasi administrasi
 - 4) Pemanfaatan sistem pelayanan berbasis teknologi (SILAKER)
- c. Tahap Evaluasi
 - 1) Pengamatan terhadap efektivitas pelayanan
 - 2) Identifikasi kendala dalam pelayanan administrasi
 - 3) Diskusi dengan aparatur kelurahan terkait temuan lapangan
- d. Tahap Pelaporan
 - 1) Penyusunan hasil pengabdian masyarakat
 - 2) Dokumentasi kegiatan
 - 3) Penyusunan artikel jurnal pengabdian masyarakat



Gambar 1. Alur kegiatan pengabdian.

3. HASIL

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Kelurahan Plamongsari menghasilkan berbagai temuan yang menggambarkan dinamika proses pendampingan pelayanan administrasi dan umum. Kegiatan pengabdian dilakukan melalui keterlibatan langsung mahasiswa dalam aktivitas pelayanan harian, sehingga memungkinkan terjadinya interaksi intensif antara mahasiswa, aparatur kelurahan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dinamika Proses Pendampingan dan Ragam Kegiatan

Proses pendampingan diawali dengan observasi terhadap mekanisme pelayanan administrasi yang berlangsung di Kelurahan Plamongsari. Mahasiswa kemudian terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan pelayanan, antara lain membantu penerimaan berkas administrasi masyarakat, melakukan pencatatan dokumen, pengarsipan surat, pemberian stempel, serta penginputan data pelayanan. Kegiatan ini dilaksanakan secara langsung di ruang pelayanan kelurahan dan didampingi oleh aparatur kelurahan.

Selain pelayanan administrasi manual, mahasiswa juga terlibat dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi, yaitu Sistem Layanan Kelurahan (SILAKER). Melalui pendampingan ini, mahasiswa membantu aparatur dalam proses input data dan pengelolaan dokumen secara digital. Pendampingan tersebut berkontribusi dalam memperlancar proses pelayanan, terutama pada saat jumlah pemohon layanan meningkat. Ragam kegiatan lain yang dilaksanakan selama pengabdian meliputi pendataan administrasi warga, penataan arsip dokumen, serta keterlibatan dalam kegiatan sosial dan kemasyarakatan yang diselenggarakan

oleh kelurahan. Kegiatan-kegiatan tersebut menjadi bagian dari aksi teknis pengabdian yang bertujuan untuk mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan efektivitas kerja aparatur kelurahan.

Bentuk Aksi Teknis dalam Pemecahan Masalah Komunitas

Aksi teknis pengabdian difokuskan pada upaya membantu kelurahan dalam menghadapi tingginya volume pelayanan administrasi. Melalui pendampingan langsung, mahasiswa membantu mengurangi beban kerja aparatur, sehingga waktu pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien. Pengarsipan dokumen yang lebih tertib dan penggunaan sistem digital juga membantu meminimalkan kesalahan administrasi serta mempercepat proses pelayanan.

Dalam konteks birokrasi administrasi, keterlibatan mahasiswa dalam alur pelayanan memberikan dukungan terhadap keteraturan proses kerja, mulai dari penerimaan berkas hingga penyelesaian dokumen. Hal ini membantu memastikan bahwa setiap pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta meningkatkan ketertiban administrasi di lingkungan kelurahan.

Perubahan Sosial yang Muncul dari Kegiatan Pengabdian

Hasil pengabdian masyarakat juga menunjukkan adanya perubahan sosial yang positif, baik pada aparatur kelurahan maupun masyarakat. Salah satu perubahan yang terlihat adalah meningkatnya kesadaran aparatur terhadap pentingnya pelayanan yang tertib, cepat, dan ramah kepada masyarakat. Aparatur menjadi lebih terbiasa bekerja secara terkoordinasi dan memanfaatkan sistem pelayanan digital sebagai bagian dari aktivitas pelayanan sehari-hari.

Selain itu, masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi, baik dari segi kejelasan prosedur maupun kecepatan pelayanan. Hal ini mendorong terbentuknya kesadaran baru di kalangan masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan dokumen administrasi dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan. Dalam proses pengabdian, juga muncul peran aparatur kelurahan sebagai pemimpin lokal (local leader) yang aktif dalam mengarahkan dan membimbing pelaksanaan pelayanan administrasi. Aparatur berperan sebagai penghubung antara sistem birokrasi dan kebutuhan masyarakat, sehingga tercipta hubungan kerja yang lebih harmonis dan partisipatif. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat di Kelurahan Plamongsari berkontribusi dalam memperkuat pelayanan administrasi dan umum melalui pendampingan teknis, peningkatan keteraturan birokrasi, serta pemanfaatan teknologi pelayanan. Perubahan yang diharapkan dari kegiatan ini tercermin dalam meningkatnya kesadaran, kedisiplinan, dan profesionalisme aparatur, serta terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

4. DISKUSI

Mekanisme Pelayanan Administrasi

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi (Sinambela et al., 2008). Mekanisme pelayanan administrasi, menurut Moenir (2019), adalah rangkaian kegiatan yang tersusun sistematis mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan berkas, proses administrasi, hingga penerbitan dokumen. Sejalan dengan teori tersebut, mekanisme pelayanan administrasi masyarakat di Kelurahan Plamongsari dilaksanakan melalui alur pelayanan surat yang terstruktur, dimulai dari pengajuan persyaratan oleh masyarakat, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, hingga penyerahan surat kepada pemohon.

Prosedur administrasi di Kelurahan Plamongsari dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman tertulis untuk menjamin konsistensi, ketertiban, dan kepastian pelayanan (Sutopo & Sugiyanti, 2016). Prosedur pelayanan meliputi tahapan pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, pencatatan administrasi, serta penerbitan surat resmi. Penerapan SOP ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan administrasi dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Selain sistem manual, sebagian proses telah didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi SILAKER. Hal ini sejalan dengan pendapat Heeks (2019) yang menyatakan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi pelayanan publik.

Jenis layanan administrasi yang disediakan oleh Kelurahan Plamongsari mencakup pelayanan dokumen kependudukan, surat keterangan, serta pelayanan administrasi pendukung program pemerintah. Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan merupakan pelayanan dasar negara yang berfungsi menjamin tertib administrasi dan kesejahteraan sosial. Keberagaman layanan administrasi di kelurahan menunjukkan peran strategis kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung.

Kinerja Pelayanan Umum

Kinerja pelayanan umum aparatur kelurahan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil pengabdian, kinerja aparatur di Kelurahan Plamongsari tercermin dari kecepatan pelayanan, ketepatan hasil, sikap ramah dalam melayani masyarakat, serta tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Temuan tersebut sesuai dengan teori kinerja yang digunakan dalam laporan magang, yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2017). Kecepatan dan ketepatan pelayanan mencerminkan kemampuan aparatur dalam memenuhi tuntutan pelayanan publik, sementara sikap dan kedisiplinan menunjukkan etika pelayanan yang menjadi bagian penting dalam interaksi dengan masyarakat.

Melalui kegiatan pengabdian, terlihat adanya peningkatan kesadaran aparatur terhadap pentingnya profesionalisme dalam pelayanan publik. Pendampingan yang dilakukan membantu aparatur untuk lebih memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga kinerja pelayanan umum dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Plamongansari diwujudkan melalui penggunaan Sistem Layanan Kelurahan (SILAKER). Berdasarkan hasil pengabdian, sistem ini digunakan untuk mendukung proses pencatatan administrasi, pengelolaan data pelayanan, serta digitalisasi dokumen pelayanan masyarakat.

Dalam laporan magang, pemanfaatan teknologi dipahami sebagai sarana pendukung pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja aparatur dan mempercepat proses pelayanan administrasi. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penggunaan SILAKER membantu aparatur dalam mengurangi beban kerja manual serta meminimalkan kesalahan pencatatan data. Namun demikian, efektivitas pemanfaatan teknologi sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem serta konsistensi penggunaannya dalam pelayanan sehari-hari.

Pendampingan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian membantu aparatur dalam mengoptimalkan penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi. Hal ini mendorong terciptanya pola kerja yang lebih tertib, efisien, dan terintegrasi dalam pelayanan administrasi kelurahan.

Mekanisme Birokrasi Administrasi Umum

Mekanisme birokrasi administrasi umum di Kelurahan Plamongansari menunjukkan adanya struktur birokrasi yang berfungsi sebagai pengatur alur kerja pelayanan. Berdasarkan hasil pengabdian, pembagian tugas aparatur dilakukan sesuai dengan peran masing-masing, mulai dari penerimaan berkas, pencatatan administrasi, pemberian stempel, hingga pengarsipan dokumen.

Temuan ini sejalan dengan teori birokrasi dan pelayanan umum yang digunakan dalam laporan magang, yang menyatakan bahwa birokrasi berperan dalam menjamin keteraturan, kepastian, dan akuntabilitas pelayanan publik (Moenir, 2010). Mekanisme birokrasi yang jelas

membantu aparatur dalam menjalankan tugas secara terkoordinasi dan memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Selain itu, hasil pengabdian menunjukkan bahwa aparatur kelurahan berperan sebagai pemimpin lokal yang mengarahkan jalannya pelayanan administrasi. Peran ini memperkuat koordinasi internal birokrasi serta membangun kesadaran kolektif untuk memberikan pelayanan publik yang lebih tertib, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kegiatan Pengabdian ini sudah dilakukan sesuai tahap yang direncanakan dari jadwal yang matang. Pada Gambar 1 dan Gambar 2 adalah jalan nya kegiatan yang dilakukan pada saat pengabdian.



Gambar 2. Penempatan pelayanan di Kelurahan Plamongsari.



Gambar 3. Foto saat pelayanan mahasiswa pada Masyarakat Kelurahan Plamongsari.



Gambar 4. Foto Bersama Lurah dan para staf kelurahan Plamongansari .

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Plamongansari Kota Semarang menunjukkan bahwa pendampingan pelayanan administrasi dan umum memberikan kontribusi positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan administrasi telah berjalan dengan alur dan prosedur yang jelas, kinerja pelayanan umum aparatur tergolong cukup baik, pemanfaatan teknologi pelayanan mendukung efisiensi administrasi, serta mekanisme birokrasi administrasi umum telah mendukung keteraturan pelayanan.

Secara reflektif, temuan pengabdian ini menguatkan konsep pelayanan publik yang menekankan pentingnya kejelasan prosedur, tanggung jawab aparatur, serta keteraturan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendampingan yang dilakukan membantu aparatur dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik secara lebih konsisten, baik dalam aspek mekanisme pelayanan, kinerja aparatur, maupun pemanfaatan teknologi sebagai alat pendukung pelayanan.

Selain itu, kegiatan pengabdian masyarakat juga mendorong munculnya kesadaran baru di kalangan aparatur kelurahan mengenai pentingnya profesionalisme, kedisiplinan, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Pemanfaatan sistem pelayanan berbasis teknologi berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan, meskipun tetap memerlukan dukungan sumber daya manusia yang memadai agar dapat dimanfaatkan secara optimal.

Berdasarkan hasil dan refleksi pengabdian, rekomendasi yang dapat diberikan adalah perlunya peningkatan kapasitas aparatur kelurahan melalui pelatihan pelayanan publik dan

penguatan kompetensi dalam pemanfaatan teknologi pelayanan. Selain itu, penyempurnaan mekanisme pelayanan administrasi dan penguatan koordinasi birokrasi diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Plamongsari. Kegiatan pengabdian masyarakat serupa juga disarankan untuk terus dilakukan sebagai bentuk pendampingan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan administrasi yang efektif, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Plamongsari, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang dapat terlaksana dengan baik dan diselesaikan sesuai dengan rencana. Kegiatan ini merupakan wujud pelaksanaan tridarma perguruan tinggi melalui penerapan keilmuan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penulis menyampaikan apresiasi kepada pimpinan perguruan tinggi beserta seluruh unit terkait atas dukungan kebijakan, fasilitas, dan arahan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada program studi dan dosen pembimbing atas bimbingan akademik, pendampingan, serta kontribusi pemikiran yang diberikan sejak tahap perencanaan hingga penyusunan laporan kegiatan.

Penghargaan disampaikan kepada pihak Kelurahan Plamongsari beserta seluruh jajaran atas kerja sama, dukungan, dan partisipasi aktif selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kontribusi tersebut sangat berperan dalam kelancaran kegiatan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan kontribusi positif dan berkelanjutan bagi pengembangan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Harminingtyas, R., Widowati, M., & Tasriastuti, N. A. (2024). Pemasaran produk UMKM secara online pada pelaku usaha di Kelurahan Plamongansari Semarang. *Fokus ABDIMAS*, 3(1), 54-60. <https://doi.org/10.34152/abdimas.3.1.54-60>
- Heeks, R. (2019). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. London: Routledge.
- Kelurahan Plamongansari. (n.d.). Profil Kelurahan. Diakses pada 2 November 2025, dari <https://plamongansari.semarangkota.go.id/>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. (2019). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasetyo, A., & Kusuma, R. (2020). Kualitas layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(1), 1-10. Diakses pada 14 Desember 2025, dari <https://share.google/Up8s85zyKV5Ojx4dw>
- Prasetyo, E. (2020). Implementasi SOP dalam pelayanan administrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62-79.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., & Bima, D. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Sutopo, & Sugiyanti. (2016). *Pelayanan prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.