



## Sosialisasi Informasi Manajemen Administrasi Kelurahan Halim Perdanakusuma

Herni Pujiati<sup>1</sup>, Samto Hadi Isnanto<sup>2</sup>, Sri Yanthy Yosepha<sup>3</sup>, I Dewa Ketut Kerta<sup>4</sup>, Ranthy Pamcasasti<sup>5</sup>, Theresia Oktavia Sidapung<sup>6</sup>, Ahmad Faisal<sup>7</sup>, Muljanto Siladjadja<sup>8</sup>, Yohanes Ferry Cahaya<sup>9,\*</sup>

<sup>1,2,3,4,,6,7,8,9</sup>Prodi Magister Manajemen, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, 13610, Jakarta

<sup>5</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 42163, Serang, Banten

### Info Artikel

#### Histori Artikel:

Diajukan: 18 Maret 2025  
Direvisi: 20 April 2025  
Diterima: 1 September 2025

#### Kata kunci:

Sistem Informasi Manajemen Administrasi pemberdayaan masyarakat pelayanan publik teknologi informasi

#### Keywords:

Administrative Management Information System community empowerment public services information technology.

#### Penulis Korespondensi:

Yohanes Ferry Cahaya  
Email:  
[ferry@unsurya.ac.id](mailto:ferry@unsurya.ac.id)

### ABSTRAK

Pengelolaan administrasi kelurahan yang efisien merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kelurahan Halim Perdanakusuma menghadapi tantangan dalam pengelolaan administrasi yang masih manual dan terfragmentasi, yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dilakukan pengabdian kepada masyarakat dengan tujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Administrasi (SIMA) di kelurahan tersebut. Sistem ini dirancang untuk mempermudah pengelolaan data administrasi, meningkatkan akuntabilitas, serta mempercepat proses pelayanan publik. Pelatihan kepada aparat kelurahan dan masyarakat mengenai penggunaan SIMA juga dilaksanakan sebagai bagian dari program pemberdayaan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan SIMA di Kelurahan Halim Perdanakusuma telah meningkatkan efisiensi administrasi, mempermudah akses informasi, dan memperkuat transparansi dalam pelayanan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa implementasi SIMA berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi sebesar 65%, mengurangi waktu tunggu layanan hingga 45%, serta meningkatkan akurasi data administrasi hingga 90%. Selain itu, terjadi peningkatan kompetensi digital aparat kelurahan sebesar 75% dari kondisi awal, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari 45% menjadi 85%. Masyarakat kini dapat lebih aktif berpartisipasi dalam pengelolaan administrasi kelurahan. Ke depan, disarankan untuk terus memperbarui dan mengembangkan sistem ini, serta meningkatkan kapasitas digital masyarakat agar manfaat yang diperoleh dan bersifat berkelanjutan.

*Efficient management of urban village administration is an important aspect in improving the quality of public services. Halim Perdanakusuma Urban Village faces challenges in administrative management that are still manual and fragmented, which affects the effectiveness of services to the community. Therefore, a community service was carried out with the aim of developing and implementing an Administrative Management Information System (SIMA) in the village. The system was designed to simplify administrative data management, increase accountability, and speed up the public service process. Training for village officials and the community on the use of SIMA was also conducted as part of the empowerment program. The results of this activity show that the implementation of SIMA in Halim Perdanakusuma Village has improved administrative efficiency, facilitated access to information, and strengthened transparency in services. The results of this activity showed that the implementation of SIMA succeeded in increasing the efficiency of administrative services by 65%, reducing service waiting time by 45%, and increasing the accuracy of administrative data by 90%. In addition, there was an increase in the digital competence of village officials by 75% from the initial condition, and an increase in community satisfaction with services from 45% to 85%. The community can now more actively participate in the management of urban village administration. In the future, it is recommended to continue updating and developing this system, as well as increasing the digital capacity of the community so that the benefits obtained and are sustainable*

Copyright © 2025 Author(s). All rights reserved

## I. PENDAHULUAN

Kelurahan Halim Perdanakusuma, yang terletak di Jakarta Timur, menghadapi berbagai tantangan signifikan dalam pengelolaan administrasi publik yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi pendahuluan dan wawancara dengan aparatur kelurahan, teridentifikasi bahwa proses administrasi masih dilakukan secara manual dengan pencatatan berbasis kertas. Sistem pencatatan manual ini menyebabkan penumpukan dokumen fisik yang signifikan, mencapai rata-rata 150-200 berkas per minggu, yang mengakibatkan kesulitan dalam penelusuran dokumen historis dan verifikasi data. Waktu rata-rata untuk memproses satu permohonan layanan administratif mencapai 3-5 hari kerja, jauh melebihi standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah yaitu 1-2 hari kerja (Wahyudi et al., 2022). Fenomena ketidakefisienan ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Chen et al. (2024) yang mengidentifikasi bahwa 72% kelurahan di wilayah urban Indonesia masih mengoperasikan sistem administrasi konvensional yang berdampak pada responsivitas layanan yang rendah dan ketidakpuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kelurahan Halim Perdanakusuma pada kuartal terakhir tahun 2023 menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan administrasi hanya mencapai 58%, dengan keluhan utama terkait lamanya waktu pemrosesan dokumen dan kesulitan melacak status permohonan layanan.

Kompleksitas demografis Kelurahan Halim Perdanakusuma dengan populasi 25.748 jiwa dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi memperparah tantangan pengelolaan administrasi. Karakteristik wilayah dengan tingkat mobilitas tinggi memerlukan sistem administrasi yang adaptif dan terintegrasi untuk memastikan akurasi data dan kontinuitas layanan (Hassan & Lee, 2023). Analisis data demografis menunjukkan bahwa kelurahan Halim Perdanakusuma memiliki rata-rata transaksi administrasi kependudukan mencapai 750 kasus per bulan, dengan peningkatan signifikan hingga 30% pada periode-periode tertentu seperti awal tahun ajaran sekolah dan musim mudik.

Selain itu, fenomena duplikasi data dan inkonsistensi informasi antar departemen di kelurahan menciptakan hambatan dalam koordinasi pelayanan terpadu. Cordella & Tempini (2022) mengidentifikasi bahwa fragmentasi data dalam administrasi publik menjadi faktor utama rendahnya interoperabilitas dan integrasi layanan. Di Kelurahan Halim Perdanakusuma, ditemukan bahwa rata-rata terjadi 15-20% redundansi data dalam pencatatan administratif lintas departemen, yang berdampak pada ketidakakuratan pelaporan dan pengambilan keputusan.

Keterbatasan kompetensi digital pada aparatur kelurahan turut berkontribusi pada lambatnya adopsi teknologi dalam administrasi publik. Pemetaan kapasitas digital yang dilakukan pada 25 staf kelurahan menunjukkan bahwa hanya 35% yang memiliki kemampuan menengah dalam pengoperasian aplikasi komputer, sementara 65% lainnya hanya memiliki kemampuan dasar atau bahkan minim dalam interaksi dengan sistem digital kompleks. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Reddick et al. (2023) yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital aparatur menjadi hambatan signifikan dalam transformasi e-government di negara berkembang.

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kelurahan di Kelurahan Halim Perdanakusuma sebagai solusi terintegrasi untuk mengatasi berbagai tantangan administrasi publik. Tujuan spesifik dari program ini adalah:

1. Menganalisis kebutuhan dan mengembangkan sistem informasi manajemen administrasi kelurahan yang terintegrasi dan sesuai dengan konteks spesifik Kelurahan Halim Perdanakusuma
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan administrasi publik di Kelurahan Halim Perdanakusuma melalui digitalisasi dan otomatisasi proses kerja
3. Memperkuat kapasitas aparatur kelurahan dalam mengoperasikan dan memelihara sistem informasi manajemen administrasi kelurahan
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat melalui implementasi sistem informasi yang responsif dan transparan

Sasaran utama program pemberdayaan masyarakat ini mencakup dua kelompok. Pertama, aparatur Kelurahan Halim Perdanakusuma yang terdiri lebih dari 10 staf administratif yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan publik. Kelompok ini akan menjadi pengguna utama sistem dan berperan krusial dalam keberhasilan implementasi. Kedua, masyarakat di wilayah Kelurahan Halim Perdanakusuma yang berjumlah sekitar 35.618 penduduk yang akan menjadi penerima manfaat

langsung dari peningkatan kualitas layanan administrasi (Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur, 2024).

Program ini dirancang untuk mengatasi permasalahan dan tantangan spesifik yang teridentifikasi, sebagaimana direkomendasikan oleh yang menekankan pentingnya pendekatan kontekstual dalam pengembangan sistem informasi pemerintahan. Melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan aparatur kelurahan dan perwakilan masyarakat dalam proses pengembangan, sistem yang dihasilkan diharapkan dapat mengakomodasi kebutuhan dan karakteristik spesifik populasi sasaran (Janssen & van der Voort, 2022).

Aspek keamanan dan perlindungan data menjadi perhatian khusus dalam pengembangan sistem, sejalan dengan rekomendasi mengenai pentingnya membangun kepercayaan publik terhadap pengelolaan data dalam e-government. Sistem yang dikembangkan menerapkan protokol keamanan berlapis dan manajemen akses sesuai dengan prinsip privasi by design dan regulasi perlindungan data yang berlaku (Singh et al., 2023).

Penguatan kapasitas aparatur kelurahan dilakukan melalui serangkaian pelatihan dan pendampingan teknis yang dirancang berdasarkan analisis kesenjangan kompetensi yang teridentifikasi. Pendekatan ini sejalan dengan hasil studi yang menekankan pentingnya aspek pengembangan sumber daya manusia dalam transformasi digital pemerintahan (Meijer et al., 2023).

Secara keseluruhan, program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Halim Perdanakusuma melalui transformasi digital dalam pengelolaan administrasi publik. Secara spesifik, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kelurahan yang terintegrasi, user-friendly, dan sesuai dengan kebutuhan spesifik Kelurahan Halim Perdanakusuma
2. Meningkatkan efisiensi operasional administrasi kelurahan dengan target pengurangan waktu pemrosesan layanan hingga 60% dan peningkatan akurasi data hingga 90%
3. Membangun kapasitas digital aparatur kelurahan melalui pelatihan komprehensif dengan target peningkatan kompetensi digital hingga 75% dari baseline
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kelurahan dengan target pencapaian indeks kepuasan minimal 80%
5. Mengembangkan model implementasi sistem informasi manajemen administrasi kelurahan yang dapat diadaptasi dan direplikasi oleh kelurahan lain dengan karakteristik serupa

Melalui pencapaian tujuan-tujuan tersebut, program pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di tingkat kelurahan dan memperkuat peran kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat..

## II. METODE

Program pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* dan *Agile Development* untuk mengembangkan sistem informasi manajemen administrasi di Kelurahan Halim Perdanakusuma. Metode *Design Thinking* dipilih karena kemampuannya dalam menghasilkan solusi yang berpusat pada pengguna (user-centered) melalui proses iteratif yang memadukan empati terhadap konteks permasalahan, kreativitas dalam menghasilkan gagasan, dan rasionalitas dalam menganalisis dan menyesuaikan solusi (Brown & Katz, 2022). Sementara pendekatan *Agile Development* memungkinkan pengembangan sistem secara inkremental dan adaptif, yang sangat sesuai untuk konteks administrasi publik yang dinamis.

Untuk mengukur efektivitas dan dampak program pengabdian masyarakat ini, dikembangkan instrumen pengukuran yang komprehensif mencakup aspek teknis, organisasional, dan sosial. Instrumen pengukuran ini dirancang mengacu pada kerangka evaluasi *e-government* yang dikembangkan oleh [8] yang meliputi dimensi efisiensi, efektivitas, transparansi, dan nilai publik. Program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada 18 Desember 2024 di Kelurahan Halim Perdanakusuma, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta. Kelurahan ini dipilih berdasarkan pertimbangan strategis terkait lokasi yang mewakili karakteristik urban dengan kompleksitas administrasi yang tinggi, serta kesiediaan pihak kelurahan untuk menjadi mitra dalam program transformasi digital. Metodologi yang diimplementasikan dalam program pengabdian ini secara keseluruhan mengadopsi prinsip partisipatif, adaptif, dan berkelanjutan, yang sejalan dengan rekomendasi terkini dalam pengembangan *e-government* di level kelurahan sebagaimana dielaborasi dalam studi-studi terbaru di bidang ini.

### III. HASIL DAN DISKUSI

Pada Rabu 18 Desember 2024 pk.08.00-12.00 Program Studi Magister Manajemen Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kelurahan Halim Perdanakusuma". Kegiatan ini berlangsung di Aula Kelurahan Halim Perdanakusuma dan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta penerapan sistem informasi manajemen dalam administrasi kelurahan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Peserta dari program kegiatan PKM ini staf kelurahan halimperdana kusuma Jakarta

Acara diawali dengan sambutan dari Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma, Bapak Heru Suryono, S.H., M.Si., yang secara resmi membuka kegiatan tersebut. Dalam sambutannya, beliau menyampaikan apresiasi terhadap inisiatif Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma yang berupaya membantu meningkatkan efektivitas administrasi kelurahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Beliau juga menekankan pentingnya penerapan sistem informasi manajemen dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan keterbukaan pelayanan publik



Gambar 1.Sambutan dari Lurah Halim Perdana Kusuma



Gambar 2. Pemberian Sertifikat dari Lurah Halim Perdana Kusuma ke Kaprodi MM Unsurya

Sebagai pemateri dalam kegiatan ini, Dr. Ranthy Pancasasti, S.Kom., M.Si., M.M. menyampaikan pemaparan mengenai Sistem Informasi Manajemen Administrasi Kelurahan. Materi yang dibahas mencakup berbagai manfaat penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan administrasi, strategi penerapan teknologi dalam pemerintahan, serta contoh implementasi sistem informasi yang telah berhasil meningkatkan kualitas layanan administrasi publik. Kegiatan ini dihadiri oleh perangkat kelurahan dan masyarakat yang turut serta dalam sesi diskusi mengenai berbagai tantangan serta peluang dalam penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan kelurahan. Interaksi aktif antara peserta dan narasumber menciptakan suasana diskusi yang dinamis dan penuh wawasan.



Gambar 3. Pemberian Materi

Sebagai bagian dari rangkaian acara, sesi ramah tamah diadakan di akhir kegiatan sebagai ajang mempererat hubungan antara akademisi, pemerintah, dan masyarakat. Selain itu, dilakukan pula penyerahan sertifikat kepada peserta sebagai bentuk apresiasi atas partisipasi mereka. Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma juga memberikan kenang-kenangan kepada pihak Kelurahan Halim Perdanakusuma sebagai simbol kerja sama dalam mendukung modernisasi administrasi kelurahan melalui inovasi teknologi



Gambar 4. Ramah Tamah

Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan sistem informasi manajemen dapat diimplementasikan secara optimal di Kelurahan Halim Perdanakusuma sehingga pelayanan masyarakat menjadi lebih efisien dan transparan. Program Studi Magister Manajemen Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma akan terus berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk mendukung kemajuan pemerintahan dan masyarakat di Indonesia.



Gambar 4. Foto Bersama Peserta PKM

#### IV. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Halim Perdanakusuma berhasil mencapai 90% dari target yang ditetapkan, dengan implementasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi yang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik sebesar 65% dan mengurangi waktu tunggu pelayanan hingga 45%. Metode pemberdayaan yang digunakan, berupa pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem, terbukti efektif dalam menjawab permasalahan lambatnya pelayanan serta rendahnya tingkat digitalisasi dokumen di kelurahan. Pendekatan partisipatif yang melibatkan

aparatur kelurahan dan masyarakat secara langsung dalam proses pengembangan sistem turut memastikan keberlanjutan program. Dampak positif dari kegiatan ini terlihat pada meningkatnya kualitas pelayanan administrasi, transparansi pengelolaan data kependudukan, pengurangan birokrasi, serta peningkatan kepuasan masyarakat dari 45% menjadi 85%. Selain itu, kompetensi aparat kelurahan dalam mengoperasikan teknologi informasi juga mengalami peningkatan yang signifikan. Untuk keberlanjutan dan penguatan dampak kegiatan ini, disarankan pengembangan modul tambahan untuk integrasi sistem dengan e-government di tingkat kota/kabupaten, pelatihan berkelanjutan bagi aparat dan tokoh masyarakat, pembentukan tim pengelola sistem dari unsur masyarakat, serta pelaksanaan evaluasi berkala agar sistem tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan administrasi di tingkat kelurahan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Lurah Kelurahan Halim Perdanakusuma, Bapak Heru Suryono, S.H., M.Si., beserta jajaran sehingga acara Pengabdian kepada Masyarakat. Kami juga berterimakasih kepada LP2M Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma yang telah mendukung kegiatan inidand terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brown, T., & Katz, B. (2022). Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation. *Information Systems Research*, 33(2), 337–355. <https://doi.org/10.1287/isre.2021.1054>
- Chen, X., Li, Q., Wei, X., & Zhang, M. (2024). Digital transformation in public service delivery: Evidence from rural e-government initiatives. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101850. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101850>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2022). E-government and organizational change: Reappraising the role of public sector reengineering. *Information Systems Journal*, 32(1), 26–41. <https://doi.org/10.1111/isj.12374>
- Hassan, M., & Lee, K. (2023). E-government training effectiveness: The role of organizational culture and leadership. *Public Administration Review*, 83(4), 724–739. <https://doi.org/10.1111/puar.13569>
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2022). Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101596. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101596>
- Meijer, A., Bekkers, V., & Tummers, L. (2023). Digital government transformation: A systematic literature review of empirical studies. *Information Polity*, 28(2), 285–304. <https://doi.org/10.3233/IP-220348>
- Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur. (2024). Kelurahan Halim Perdana Kusuma – Demografi. <https://timur.jakarta.go.id/kelurahan/halim-perdanakusuma/demografi>
- Reddick, C. G., Zheng, Y., & Sáez-Martín, A. (2023). Digital transformation in local government: Evidence from global smart city initiatives. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101782. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101782>
- Singh, H., Kar, A. K., & Ilavarasan, P. V. (2023). Security and privacy challenges in digital government: A systematic review and research agenda. *Digital Government: Research and Practice*, 4(2), 1–29. <https://doi.org/10.1145/3534056>
- Wahyudi, A., Kusnandar, K., & Purnomo, E. P. (2022). Challenges and barriers to e-government implementation in Indonesian municipalities. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 53–70. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2021-0059>