

Pemberdayaan Aparat dan Pengembangan Website untuk Meningkatkan Layanan Publik di Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat

*Empowering Officials and Developing a Website to Improve Public
Services in Menteng District, Central Jakarta*

**Astrid Dita Meirina Hakim¹, Slamet Mudjijah^{2*}, Ratna Ujiandari³, Michael
Rajagukguk⁴, Fauzi Alfadhillah⁵**

^{1,2,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Budi Luhur

^{3,5} Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Budi Luhur

E-mail: [1astrid.dita@budiluhur](mailto:astrid.dita@budiluhur), [2slamet.mudjijah@budiluhur.ac.id](mailto:slamet.mudjijah@budiluhur.ac.id), [3ratna.ujiandari@budiluhur](mailto:ratna.ujiandari@budiluhur),
[42331501086@student.budiluhur.ac.id](mailto:2331501086@student.budiluhur.ac.id), 5231501767@student.budiluhur

(* corresponding author)

Abstract

In providing services to the public, the Menteng District apparatus strives to utilize the concept of Good Governance, emphasizing principles such as transparency; effectiveness and efficiency; equality; accountability; responsiveness; compliance with regulations; and consensus-oriented orientation. All of these principles must be universally understood by all District apparatus, ensuring consistent behavior in serving the public. Adequate managerial and administrative capacity is essential for achieving good district administration. This community service activity aims to improve the capabilities and skills of these apparatus by providing education and knowledge about digital services through a mobile application for administrative services and digitalization of the Menteng District Office's content. The implementation method for this community service includes stages consisting of outreach, training, and technology implementation. This activity increased partner management's service delivery capabilities by 80% and digital content management skills by 75%.

Keywords: Menteng District, digital, online, service

Abstrak

Aparat Kecamatan Menteng dalam menyelenggarakan layanan pada Masyarakat berupaya menggunakan konsep Good Governance dengan prinsip-prinsip seperti transparansi; efektif dan efisien; kesetaraan; akuntabilitas; responsif; taat peraturan; berorientasi pada consensus. Seluruh prinsip tersebut harus dipahami secara merata oleh semua Aparat Kecamatan, sehingga berperilaku sama dalam melayani Masyarakat. Kecukupan kapasitas aparat secara manajerial maupun administrative diperlukan untuk mewujudkan penyelenggaraan administrasi kecamatan yang baik.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan para Aparatur dengan memberikan edukasi dan pengetahuan mengenai pelayanan digital melalui Aplikasi Mobile layanan administrasi dan digitalisasi konten Kantor Kecamatan Menteng. Metode pelaksanaan dalam pengabdian kepada masyarakat ini memuat tahapan yang terdiri dari sosialisasi, pelatihan, dan penerapan teknologi. Kegiatan ini meningkatkan kemampuan manajemen mitra dalam memberikan layanan sebesar 80% dan meningkatkan keterampilan dalam mengelola konten digital sebesar 75%.

Kata kunci: Kecamatan Menteng, digital, online, pelayanan

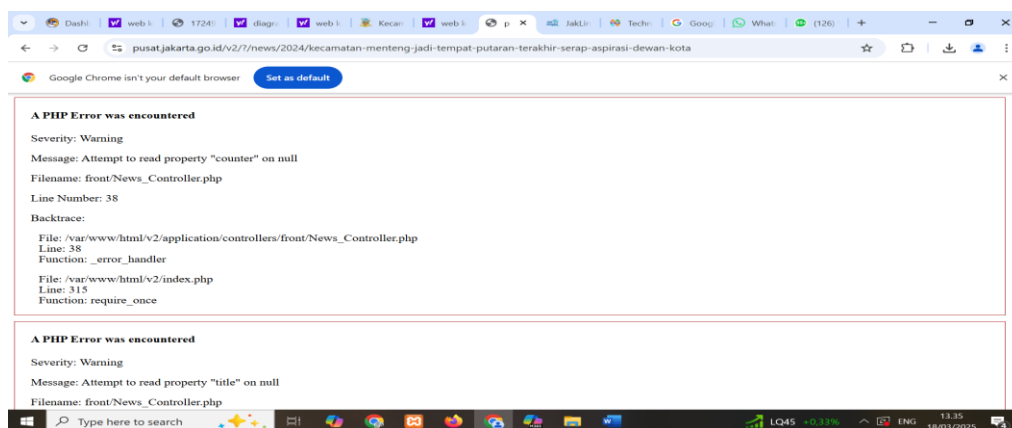
1. PENDAHULUAN

Kegiatan Tim PKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur ini dilakukan di Kantor Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat. Kecamatan Menteng memiliki 4 Kelurahan yaitu: Menteng, Cikini, Gondangdia, Pegangsaan, Kebon Sirih. Sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, Ibu Dra. Nurhelmi Savitri, MA selaku Pimpinan di Kantor Kecamatan Menteng, menyatakan bahwa “Pelayanan di Kantor Kecamatan Menteng sudah memiliki standar baku yang ditetapkan Pemerintah Daerah DKI Jakarta, dan kami terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada peningkatan kompetensi para Aparat”. Semangat Ibu Camat Menteng bersambut baik dengan Tim PKM yang diketuai Ibu Astrid Dita Meirina Hakim, SE. MBA. Tim Bersama Pimpinan Kantor Kecamatan Menteng berkolaborasi untuk menyelenggarakan kegiatan yang berorientasi pada optimalisasi pelayanan administrasi pemerintahan Kecamatan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Aparat Kecamatan Menteng dalam menyelenggarakan layanan pada Masyarakat berupaya menggunakan konsep *Good Governance* dengan prinsip-prinsip seperti transparansi; efektif dan efisien; kesetaraan; akuntabilitas; responsif; taat peraturan; berorientasi pada consensus. Seluruh prinsip tersebut harus dipahami secara merata oleh semua Aparat Kecamatan, sehingga berperilaku sama dalam melayani Masyarakat. Kecukupan kapasitas aparat secara manajerial maupun administrative diperlukan untuk mewujudkan penyelenggaraan administrasi kecamatan yang baik. Aparat bercirikan perilaku inovatif dalam mengelola pembangunan, pemerintahan, dan kemasyarakatan menuju kecamatan yang berkembang, dinamis, untuk mencapai visi dan misinya.

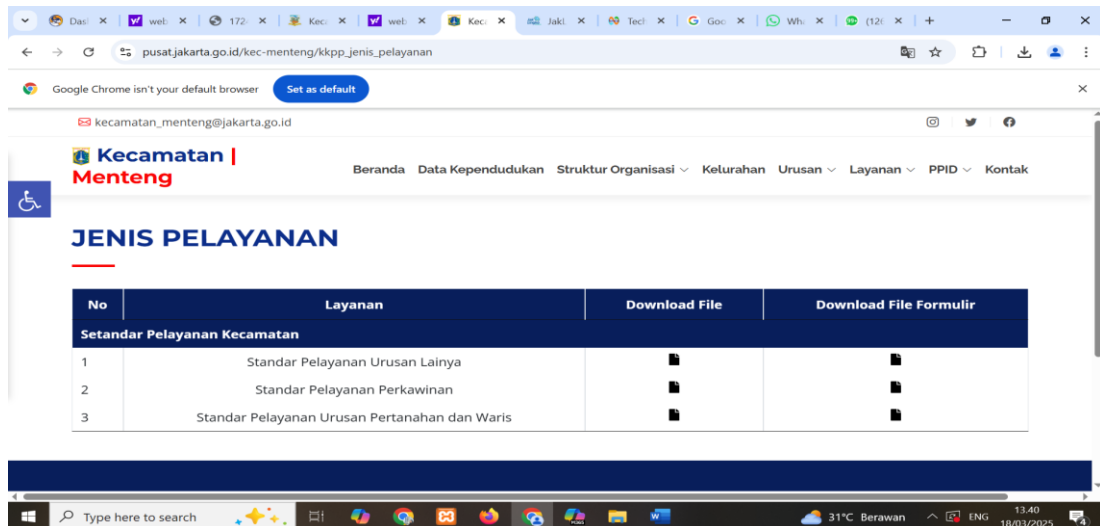
Pengembangan kapasitas merupakan suatu proses dinamis untuk merubah berbagai tingkatan mulai individu, kelompok, dan sistem untuk merespon perubahan lingkungan yang terjadi. Pengembangan kapasitas berfokus pada sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan pentaan kelembagaan. *Electronic Governance* adalah bentuk digital dari tata kelola pemerintah/pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sebuah tata kelola pemerintahan (*Governance*) bidang tertentu disusun dengan baik, diuji dan diimplementasikan dalam proses jalannya pemerintahan (*Government*). Tujuan pemerintah memanfaatkan dan mengembangkan teknologi informasi kan menghasilkan keluaran (*Output*) yang akan diimplementasikan ke dalam *E-Governance*. *E-Government* dapat digunakan untuk meningkatkan tata kelola yang baik di pemerintahan.

Salah satu implementasi *E-Government* adalah kemudahan layanan melalui akses digital. Berdasarkan observasi pada website Kecamatan Menteng, ditemukan beberapa kekurangan antara lain, terdapat bug (kesalahan coding) di salah satu menu berita sehingga berita tidak dapat ditampilkan. Kekurangan lain ditemui adalah tampilan pada menu layanan kurang informatif. Kecamatan Menteng sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, kami melihat dari segi akses informasi digital dirasa kurang.



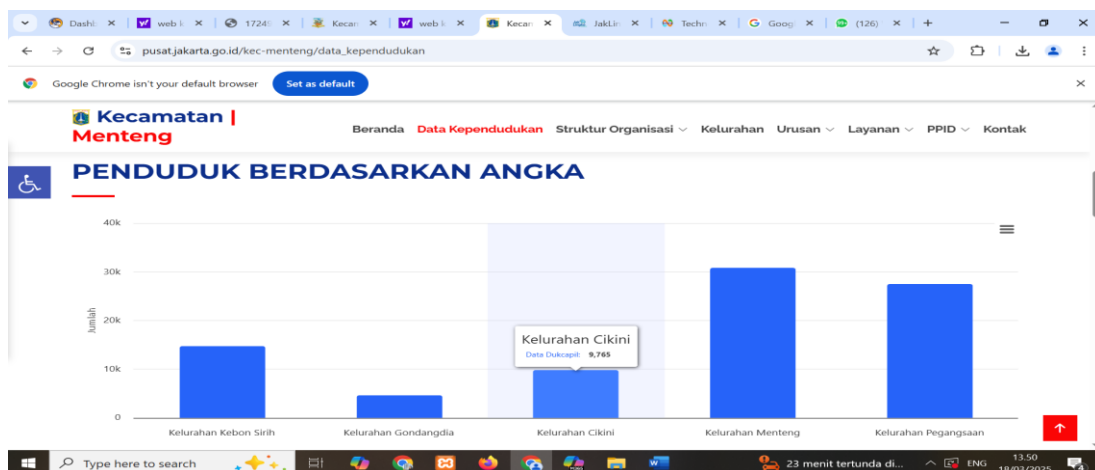
Gambar 1: Tampilan menu Web Site Kantor Kecamatan Menteng

Pada Gambar 1 terlihat pada menu berita masih debug (ada kesalahan yang terjadi dalam kode program) seharusnya yang muncul adalah berita.



Gambar 2: Tampilan Menu Jenis Layanan

Gambar 2 menunjukkan informasi pada menu jenis layanan masih kurang tergambar jelas untuk prosedur yang terstruktur aktivitas masing-masing layanan .



Gambar 3: Tampilan Menu Demografis

Gambar 3 menunjukkan bahwa menu Data Kependudukan yang disajikan tidak terlihat tahun dimana data tersebut diambil (kurang up to date), sehingga harus dibuat perbandingan data dari tahun saat ini dan tahun sebelumnya agar dapat dianalisis.

Berdasarkan analisis situasi yang telah didiskusikan dengan Aparat Kecamatan Menteng maka permasalahan prioritas yang akan ditangani dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Aspek Sosial Kemasyarakatan

Kemampuan dan keterampilan aparatur dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung administrasi kecamatan masih rendah. Informasi geografis, demografis serta potensi kecamatan yang minim.

b. Aspek Manajemen

1) Tata kelola aparat kecamatan belum optimal, seperti masyarakat belum sepenuhnya mendapat layanan berbasis IT.

- 2) Pengelolaan fasilitas Website Kecamatan belum menampilkan menu layanan secara lengkap dan *out of date*.

Aparat Kecamatan Menteng menyelenggarakan layanan pada Masyarakat berupaya menggunakan konsep *Good Governance*. Perangkat Kecamatan Menteng harus mendapatkan pemahaman yang utuh tentang prinsip-prinsip *Good Governance* seperti transparansi; efektif dan efisien; kesetaraan; akuntabilitas; responsif; taat peraturan; berorientasi pada consensus. Seluruh prinsip tersebut harus dipahami secara merata oleh semua Aparat Kecamatan, sehingga berperilaku sama dalam melayani Masyarakat (1).

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini berusaha menyelesaikan permasalahan yang dihadapi mitra dengan menawarkan solusi seperti berikut:

- a. Peningkatan Ketrampilan
 - 1) Memberikan pelatihan literasi digital kepada aparat Kecamatan dalam bentuk workshop.
 - 2) Memberikan pendampingan kepada aparat dalam update konten website Kecamatan Menteng.
 - 3) Pembuatan sistem aplikasi layanan berbasis mobile.
- b. Peningkatan Kemampuan Manajemen
 - 1) Memberikan edukasi dengan membekali pemahaman mengenai tata kelola Kantor Kecamatan.
 - 2) Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada aparat kecamatan sebagai bagian dari keberlanjutan program layanan berbasis mobile.

Kegiatan Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat ini ditekankan pada bidang Teknologi dan Informasi Komunikasi untuk menyelesaikan permasalahan terkait layanan publik. Sebagai upaya melaksanakan pencapaian SDGs, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berfokus pada dua tujuan SDGs sebagai berikut:

- a. SDGs 9: Industri, Inovasi, dan Infrastruktur
Melakukan inovasi pengembangan pelayanan publik menggunakan dukungan ICT, memperbaiki website Kecamatan, serta mengembangkan sistem administrasi kecamatan.
- b. SDGs 17: Kemitraan untuk Mencapai Tujuan
Kemitraan antara perguruan tinggi dan kecamatan untuk meningkatkan pelayanan publik serta mengajari aparat untuk memanfaatkan ruang dan teknologi digital sebagai media yang produktif dan positif bagi kehidupan.

Kegiatan ini sebagai upaya mewujudkan ASTA CITA 7: Reformasi Politik, Hukum, dan Birokrasi serta Pemberantasan Korupsi dan Narkoba. Kegiatan Pengabdian ini memperkuat komitmen melakukan reformasi terutama di bidang birokrasi untuk meningkatkan transparansi informasi dan akuntabilitas. serta memperkuat Upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat merinci tahap-tahap atau langkah-langkah yang diperlukan untuk menerapkan solusi yang diajukan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra. Berikut ini adalah beberapa aspek yang terkandung dalam metode tahapan pelaksanaan tersebut :

- a. Sosialisasi
- b. Pelatihan
- c. Penerapan teknologi
- d. Pendampingan dan evaluasi
- e. Keberlanjutan program

2.1 Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan PKM ini dirancang selama 8 bulan dan akan dilaksanakan melalui tahapan Persiapan, Pembuatan Aplikasi, Perbaikan Website, Sosialisasi, Pelatihan, Penerapan Teknologi, Pendampingan dan Evaluasi, Keberlanjutan Program, dan Pelaporan Kegiatan.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan

No.	Tahapan	Kegiatan
1.	Persiapan	a. Pengurusan surat kesediaan mitra b. Menggali kondisi eksisting pemahaman tentang tata kelola organisasi aparat kecamatan c. Melakukan pendataan jenis layanan yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat. d. Menggali informasi layanan administrasi melalui website Kecamatan
2.	Pembuatan aplikasi mobile layanan administrasi	a. Mendesain aplikasi mobile layanan administrasi Kecamatan Menteng. b. Membuat prototype aplikasi mobile Kecamatan Menteng c. Melakukan uji coba aplikasi mobile Kecamatan Menteng d. Merilis aplikasi mobile Kecamatan Menteng
3.	Pembuatan digitalisasi konten Kecamatan Menteng	a. Mendesain kembali website Kecamatan Menteng b. Membuat <i>prototype</i> website Kecamatan Menteng c. Melakukan uji coba website Kecamatan Menteng d. Merilis Kembali website Kecamatan Menteng
4.	Workshop Sosialisasi tata kelola organisasi yang baik berbasis digital (<i>e-good governance</i>)	Memberikan materi sosialisasi tata kelola organisasi berbasis digital (<i>e-good governance</i>) dalam bentuk workshop (pelatihan)
5.	Pelatihan penggunaan aplikasi mobile Kecamatan Menteng.	Membuat panduan penggunaan aplikasi mobile Kecamatan Menteng.
6.	Pelatihan Penggunaan website Kecamatan Menteng	Membuat panduan penggunaan website Kecamatan Menteng
7.	Penerapan Teknologi pada Layanan Kecamatan Menteng	a. Peresmian penggunaan aplikasi mobile Kecamatan Menteng bagi Masyarakat Pengguna. b. Peresmian penggunaan website Kecamatan menteng bagi Masyarakat Pengguna.
8.	Pendampingan dan Evaluasi	a. Mendampingi Aparat Kecamatan Menteng dalam mengimplementasikan layanan administrasi berbasis aplikasi mobile dan website. b. Mengevaluasi peningkatan pengetahuan <i>e-Good Governance</i> Aparat Kecamatan Menteng dengan menggunakan kuesioner. c. Mengevaluasi keterampilan Aparat dalam melakukan update website dengan cara observasi langsung pada website Kecamatan Menteng
9.	Keberlanjutan Program	a. Memantau update berita pada website Kecamatan Menteng b. Memantau keluhan Masyarakat pada website dan aplikasi mobile. c. Memberikan pendampingan berkelanjutan terhadap permasalahan penggunaan aplikasi mobile dan website Kecamatan Menteng.
10.	Pelaporan Kegiatan	a. Laporan Kegiatan b. Artikel pada jurnal nasional terindeks SINTA c. Artikel di media massa elektronik d. Rekognisi SKS e. Video pelaksanaan kegiatan f. Poster

2.2 Partisipasi Mitra

Partisipasi mitra yang telah disepakati dalam kegiatan PKM ini sebagai berikut :

- a. Mitra menyediakan tempat untuk kegiatan abdimas. Mitra menyediakan kantor Kecamatan Menteng sebagai tempat sosialisasi, diskusi penyusunan sistem administrasi, pembuatan konten website, dan tempat pelatihan bagi aparat kecamatan.
- b. Mitra menyediakan data atau dokumen yang berkaitan dengan penyusunan sistem administrasi kecamatan.

- c. Mitra menyiapkan peserta pelatihan peningkatan pemahaman tata kelola pemerintahan kecamatan yang baik.
- d. Mitra menyiapkan peserta untuk pelatihan pengisian konten website kecamatan.
- e. Tahap akhir, mitra turut memantau perkembangan dan keberlanjutan pelaksanaan program.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap persiapan dilakukan untuk mengetahui permasalahan mitra dengan metode wawancara dengan aparatur kecamatan dan metode diskusi dengan pimpinan Kantor Kecamatan Menteng, wawancara dengan salah satu Aparatur Kecamatan Menteng, bahwa berita yang ditampilkan di website kurang update , karena tidak ada Aparatur yang khusus ditugaskan mengelola konten website. Di lain pihak, seluruh akses website berada di kewenangan Biro Komunikasi dan Informasi Pemerintahan Daerah DKI Jakarta..

3.1 Sosialisasi Tata Kelola Organisasi yang Baik Berbasis Digital (*E-Good Governance*)

Langkah awal dalam implementasi *E-Governance* adalah menciptakan dan melaksanakan sistem layanan administrasi berbasis digital. Meskipun sistem ini telah tersedia, perlu dioptimalkan pelaksanaannya oleh Aparat Kantor Kecamatan Menteng, antara lain dengan melakukan sosialisasi secara berkelanjutan. Kegiatan Sosialisasi Administrasi Digital dilaksanakan pada tanggal 31 Juli 2025, bertempat di Aula Kantor Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat.



Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi Implementasi Digitalisasi Administrasi

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat dilanjutkan dengan melakukan diskusi bersama, pada tanggal 21 Agustus 2025 yang dihadiri Tim PKM, Ibu Utari selaku Sekcam dan Tim serta Pejabat Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Pusat, di Gedung Kantor Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, Jl. Tanah Abang No.1, Blok A, Lantai 7. Pada kegiatan ini disepakati kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan untuk optimalisasi layanan Masyarakat, antara lain pendampingan pengelolaan konten website, digitalisasi konten yang dapat mengkomunikasikan kegiatan kantor Kecamatan Menteng dalam pelayanan kepada Masyarakat.



Gambar 2. Forum Group Discussion Optimalisasi Layanan Publik

Kegiatan PKM dilanjutkan dengan program-program berikutnya dengan melibatkan beberapa mahasiswa terutama mahasiswa FTI. Program yang akan dilaksanakan perlu dituangkan dalam MOU antara pihak Kantor Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat dengan Universitas Budi Luhur.

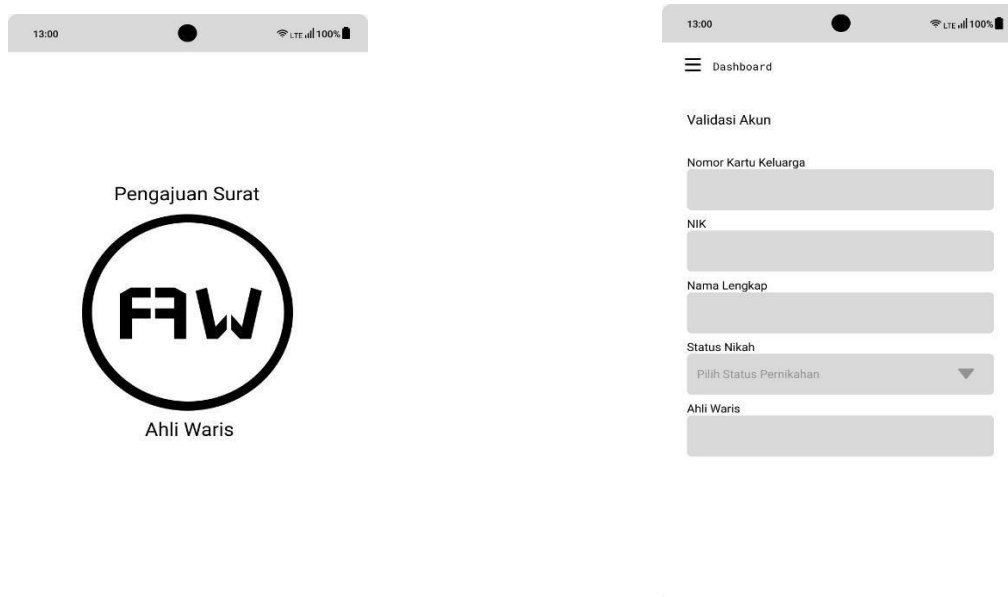
3.2 Penerapan Produk Teknologi

Dalam upaya meningkatkan pelayanan Aparatur Kecamatan Menteng,, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menghadirkan tiga jenis produk teknologi yang terdiri dari Aplikasi Berbasis Mobile, update konten Website dan Pembuatan Aplikasi Digitalisasi Konten Kecamatan Menteng

- Aplikasi Berbasis Mobile Layanan Administrasi Kecamatan Menteng
- Update Konten Website Kecamatan Menteng
- Digitalisasi Konten Kegiatan Layanan kecamatan Menteng
- Pelatihan Penggunaan Aplikasi Mobile dan Digitalisasi Konten Kecamatan Menteng.
- Pendampingan Update Konten Website Kecamatan Menteng
- Evaluasi Peningkatan Level Keberdayaan Mitra

Berikut Rancangan prototype aplikasi layanan Administrasi sistem pengajuan hak ahli waris :

- tampilan ini merupakan tampilan awal ketika membuka aplikasi (splash screen) yang dimana logo akan menyesuaikan keinginan client

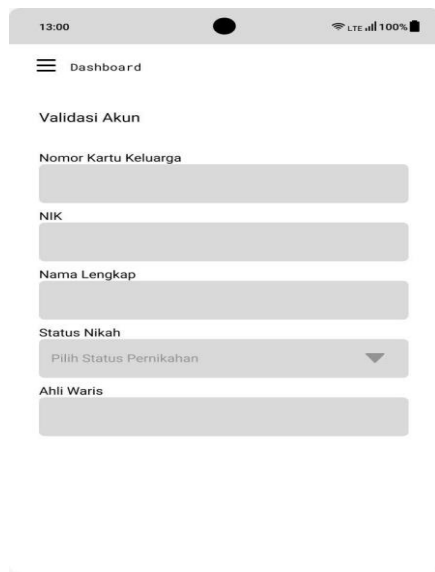


- tampilan page login ini dapat diakses oleh admin dan juga warga. terdapat menu lupa password dan buat akun jika belum memiliki akun



- frame validasi akun ini merupakan menu para pengguna untuk mengisi data diri

mereka yang dibutuhkan client untuk mendata dan melakukan crosscheck validasi data. isi dapat menyesuaikan kebutuhan client. (masih tahap proses, akan ada mbahan elemen)



4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kegiatan ini meningkatkan kemampuan manajemen mitra sebesar 80%, mitra mampu melayani administrasi digital melalui aplikasi mobile, menginformasikan kegiatan Kecamatan menggunakan digitalisasi konten dan melakukan update konten website Kecamatan Menteng.
- b. Kegiatan ini dapat mengurangi waktu tunggu layanan administrasi Kepada warga Masyarakat Kecamatan Menteng.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada DRTPM, DITJENDIKTIRISTEK, KEMDIKBUDRISTEK atas dukungan pendanaan yang diberikan melalui program Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat Tahun Anggaran 2025 (Nomor Kontrak 120/C3/DT.05.00/PM/2025). Dukungan ini telah memungkinkan terlaksananya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nurhidayat, I. Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government* Volume 1 Nomor 1, Februari 2023 halaman 40-52 <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov>.
- [2] Manuhutu, C.E., Saputro, A., Chandra, J.C., dan Dari, R.U. Perancangan Company Profile dalam Bentuk Website pada Perusahaan Stasiun Tv Ctv Banten. 5th Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI) 7 September 2024 – Jakarta, Indonesia
- [3] Afghani, M. A., dan Wijaya, A. B. Penggunaan Teknik Fluid Grids terhadap Keterlihatan Konten pada Website Prodi Informatika. *JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan)* Vol. 11 No. 3, pISSN: 2303-0577 eISSN: 2830-7062.
- [4] Siregar, Nursabilla. D., Syachriar, M.F., Kusumah, R., dan Mahfudhi, K. Perancangan Aplikasi Mobile Berbasis Android untuk Pemeliharaan Asetpada Kecamatan Sindang Jaya. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*. Vol. 8 No. 2, April 2024
- [5] Mudjijah, S., Hakim, A.D.M., Afrina, S., dan Artanta, P.B. Strengthening Understanding of MSME Financial Management in Johar Baru District, Central Jakarta. *International Conference on Community Development (ICCD)* Vol 5. No. 1, November 2023: 461–466.

