Vol 4 No.4 (2025) - November, pp 1687-1694 https://doi.org/10.59025/764xxd02

Jurnal Masyarakat Madani Indonesia
e-ISSN: 2829-6702
https://syadani.onlinelibrary.id/

Sosialisasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Berbasis Android di Kelurahan Talang Keramat Kabupaten Banyuasin

Diah Novita Sari[1], Marti Utari[1], Ienda Meiriska[1], Robinson[1]

[1]*Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya*

INFO ARTIKEL

Diserahkan:
13/09/2025
Direvisi:
08/10/2025
Diterima
28/10/2025

***Keywords*:**

Sistem Informasi,
Pelayanan Administrasi,
Android,
Kelurahan Talang Keramat,
Kotlin.

ABSTRAK

Pelayanan administrasi di Kelurahan Talang Keramat, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin, masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti proses pengajuan surat yang dilakukan secara manual, waktu pelayanan yang relatif lama, serta keterbatasan akses informasi bagi masyarakat terkait persyaratan administrasi. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efisiensi kerja aparatur dan kurang optimalnya kualitas pelayanan publik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diusulkan kegiatan pengabdian berupa penerapan dan pendampingan penggunaan sistem informasi pelayanan administrasi berbasis Android mobile. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah akses informasi administrasi bagi masyarakat, serta mendukung digitalisasi layanan di tingkat kelurahan. Metode yang digunakan meliputi analisis kebutuhan mitra, pengembangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman Kotlin dengan database Supabase, pelatihan aparatur kelurahan, serta sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat. Aplikasi yang dikembangkan menyediakan fitur autentikasi pengguna, pengajuan surat secara daring, validasi data oleh admin, pelacakan status permohonan, dan distribusi dokumen digital. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem ini mampu menggantikan proses manual menjadi lebih cepat, transparan, dan terstruktur. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kelurahan Talang Keramat.

Corresponding author email: diahnvtsr@gmail.com

Published by Alesha Media Digital. This is an open access article under the CC BY SA license
Copyright@ Author (2025).

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berperan penting dalam mendukung kelancaran proses operasional suatu organisasi publik. Pelayanan administrasi berfungsi sebagai kegiatan tata usaha dan wujud nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel menjadi indikator utama kualitas tata kelola pemerintahan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara [1].

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teknologi informasi memungkinkan proses pengelolaan data dan penyampaian informasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien. Pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan administrasi telah terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meminimalkan kesalahan yang sering terjadi pada sistem manual [2]. Digitalisasi sistem administrasi menjadi salah satu strategi penting untuk mewujudkan

pemerintahan yang modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kelurahan Talang Keramat merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan. Secara administratif, kelurahan ini memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang meliputi berbagai jenis layanan surat-menyurat, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, serta surat pengantar RT. Layanan-layanan tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, kesehatan, sosial, dan kewirausahaan. Dengan demikian, kelancaran dan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Talang Keramat sangat berpengaruh terhadap aktivitas dan kesejahteraan masyarakat setempat.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan dan diskusi awal dengan pihak mitra, diketahui bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Talang Keramat masih menghadapi sejumlah permasalahan. Salah satu permasalahan utama adalah masih digunakannya sistem manual dalam proses pengajuan dan pengelolaan administrasi pelayanan masyarakat. Proses pengajuan surat dilakukan dengan cara pengisian formulir secara fisik, yang kemudian diproses secara bertahap oleh petugas kelurahan. Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi relatif lama, terutama ketika terjadi penumpukan permohonan atau keterbatasan jumlah aparatur pelayanan. Selain itu, masyarakat sering mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait persyaratan administrasi, sehingga harus datang langsung ke kantor kelurahan hanya untuk menanyakan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.

Permasalahan lain yang dihadapi mitra adalah tingginya risiko kehilangan, kerusakan, dan ketidakteraturan arsip dokumen administrasi. Penyimpanan dokumen dalam bentuk fisik sangat rentan terhadap kerusakan akibat faktor lingkungan, seperti kelembaban, kebakaran, maupun kesalahan manusia. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem administrasi berbasis manual memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi terhadap kehilangan data dibandingkan dengan sistem berbasis digital [3]. Selain itu, keterbatasan sistem manual juga menyulitkan pihak kelurahan dalam melakukan pelacakan riwayat permohonan administrasi serta penyusunan laporan pelayanan secara cepat dan akurat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, mitra membutuhkan suatu solusi yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi, sekaligus mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Salah satu solusi yang relevan dan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini adalah penerapan sistem informasi pelayanan administrasi berbasis *Android mobile*. Pemilihan *platform Android* didasarkan pada tingkat penggunaan perangkat *smartphone* berbasis *Android* yang sangat tinggi di masyarakat, sehingga aplikasi yang dikembangkan diharapkan mudah diakses dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat [4].

Kegiatan pengabdian ini berfokus pada proses pelatihan dan pendampingan bagi aparatur kelurahan serta sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan dapat digunakan secara optimal dan berkelanjutan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan kesiapan sumber daya manusia yang terlibat [5]. Oleh karena itu, pendekatan partisipatif menjadi salah satu metode utama dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Talang Keramat melalui penerapan sistem informasi berbasis Android mobile, meningkatkan efisiensi kerja aparatur kelurahan, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat mendukung percepatan transformasi digital pelayanan publik di tingkat kelurahan, sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Harapan jangka panjang dari kegiatan ini adalah terwujudnya pelayanan administrasi yang modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta dapat menjadi model atau referensi bagi kelurahan lain dalam mengembangkan layanan administrasi berbasis teknologi informasi.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di kantor kelurahan Talang Keramat Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan. Metode pelaksanaan meliputi tahap persiapan, tahap sosialisasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi, implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi, serta evaluasi hasil sosialiasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi dengan uraian sebagai berikut:

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan kegiatan observasi lapangan untuk memahami kondisi eksisting pelayanan administrasi di Kelurahan Talang Keramat. Tujuan tahap ini adalah mengidentifikasi permasalahan utama, alur pelayanan manual, kendala sumber daya manusia, serta kebutuhan fungsional sistem informasi. Analisis kebutuhan ini menjadi dasar dalam merancang solusi teknologi yang sesuai dengan karakteristik mitra dan konteks lokal [6].

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, dilakukan perancangan sistem informasi pelayanan administrasi menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) yang mencakup *use case* diagram, *activity diagram, sequence diagram,* dan *class diagram*. Perancangan dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan mitra agar sistem yang dikembangkan benar-benar mendukung proses kerja aparatur dan mudah digunakan oleh masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk meminimalkan resistensi pengguna serta meningkatkan tingkat adopsi sistem [7].

Selanjutnya, pengembangan sistem dilakukan menggunakan bahasa pemrograman Kotlin untuk *platform Android* dengan basis data Supabase yang mendukung pengelolaan data secara *real-time*. Metode *Rapid Application Development* (RAD) diterapkan agar proses pengembangan dapat dilakukan secara cepat dan iteratif melalui pembuatan prototipe. Setiap iterasi pengembangan dievaluasi bersama mitra untuk memperoleh umpan balik sebelum dilakukan penyempurnaan sistem [8], [10].

2.2 Tahap Sosialisasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi

Kegiatan sosialsasi dan pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan kapasitas aparatur kelurahan sebagai pengelola sistem serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Materi pelatihan meliputi pengenalan sistem, penggunaan aplikasi, pengelolaan data administrasi, serta pemantauan status permohonan secara daring. Metode pelatihan partisipatif dipilih karena terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi informasi pada sektor publik [9].

2.3 Tahap Pendampingan, Evaluasi, dan Refleksi

Tahap pendampingan dilaksanakan setelah kegiatan sosialisasi sistem informasi pelayanan administrasi berbasis Android selesai dilakukan. Pendampingan bertujuan untuk memastikan bahwa perangkat kelurahan dan masyarakat dapat mengoperasikan aplikasi dengan baik serta meminimalkan kendala teknis dan nonteknis selama tahap awal penerapan sistem. Tim pelaksana mendampingi aparatur kelurahan dalam proses instalasi dan konfigurasi aplikasi pada perangkat Android, Penggunaan fitur utama sistem, Pemahaman alur pelayanan administrasi digital agar sesuai dengan prosedur yang berlaku di Kelurahan Talang Keramat, serta Penanganan kendala teknis sederhana, seperti kesalahan input data, kendala login, dan sinkronisasi data. Selain aparatur kelurahan, pendampingan juga diberikan kepada perwakilan masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

Tahap evaluasi bertujuan untuk menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatan pengabdian serta efektivitas penerapan sistem informasi pelayanan administrasi berbasis Android. Evaluasi dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

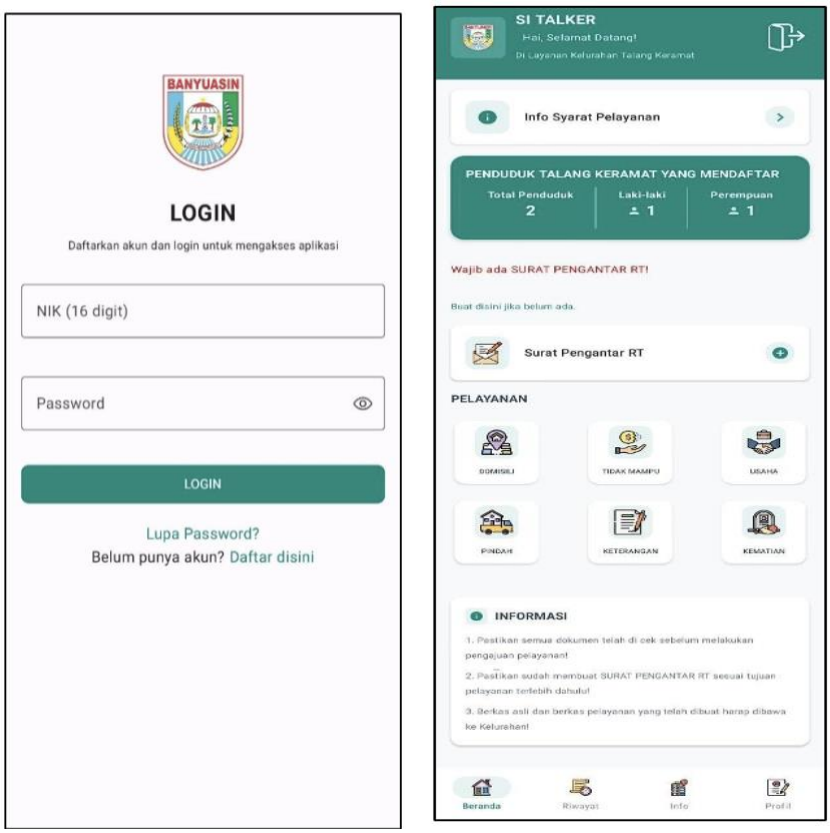
1. Observasi langsung, untuk melihat sejauh mana aparatur kelurahan dan masyarakat mampu menggunakan aplikasi dalam aktivitas pelayanan administrasi sehari-hari.
2. Wawancara dan diskusi, dengan perangkat kelurahan dan peserta sosialisasi untuk memperoleh masukan terkait kemudahan penggunaan, manfaat sistem, serta kendala yang masih dihadapi.
3. Kuesioner sederhana, guna mengukur tingkat pemahaman, kepuasan, dan penerimaan pengguna terhadap sistem yang diperkenalkan.

Tahap refleksi merupakan tahap akhir kegiatan pengabdian yang bertujuan untuk meninjau kembali keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan, mulai dari perencanaan, sosialisasi, pendampingan, hingga evaluasi. Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan analisis terhadap capaian kegiatan serta kendala yang ditemui selama pelaksanaan.

3. HASIL & PEMBAHASAN

3.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, tim pelaksana melakukan koordinasi lanjutan dengan pihak Kelurahan Talang Keramat terkait teknis pelaksanaan kegiatan, termasuk penentuan waktu, tempat, serta peserta yang akan mengikuti sosialisasi. Selanjutnya, tim pelaksana menyiapkan sistem informasi pelayanan administrasi berbasis Android yang akan disosialisasikan. Kegiatan ini meliputi pengecekan fungsional aplikasi, pengujian fitur utama, serta penyesuaian alur pelayanan administrasi agar sesuai dengan prosedur yang berlaku di Kelurahan Talang Keramat. Tim pelaksana juga menyiapkan materi sosialisasi dan media pendukung, seperti modul penggunaan aplikasi, bahan presentasi, serta panduan singkat bagi aparatur kelurahan dan masyarakat.



Gambar 1. Tampilan halaman *login* (kiri) dan Tampilan halaman *Dashboard* Masyarakat (kanan) pada sistem informasi pelayanan administrasi

3.2 Tahap Pelatihan Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi

Pelatihan diawali dengan penjelasan mengenai konsep pelayanan administrasi berbasis digital serta manfaat penerapan sistem informasi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Selanjutnya, pelatihan dilaksanakan dalam bentuk praktik langsung. Peserta dibimbing untuk melakukan instalasi aplikasi pada perangkat Android, proses pendaftaran dan login pengguna, serta simulasi pengajuan layanan administrasi secara digital. Aparatur kelurahan dilatih untuk melakukan verifikasi data, pengelolaan permohonan, serta pemrosesan layanan melalui sistem yang telah disediakan.

Selama pelatihan berlangsung, tim pelaksana memberikan pendampingan secara intensif untuk membantu peserta yang mengalami kendala teknis, seperti kesalahan input data, penggunaan menu aplikasi, maupun pemahaman alur sistem. Diskusi dan tanya jawab juga dilakukan untuk memperjelas fungsi sistem serta menyesuaikan penggunaan aplikasi dengan kebutuhan pelayanan administrasi di Kelurahan Talang Keramat.



Gambar 2. Proses diskusi dan pelatihan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi

3.3 Tahap Pendampingan, Evaluasi, dan Refleksi

Berdasarkan hasil pendampingan yang dilakukan, aparatur Kelurahan Talang Keramat menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Android. Pendampingan dilakukan secara langsung di kantor kelurahan dengan memberikan bimbingan teknis terkait penggunaan fitur-fitur utama sistem, mulai dari proses penerimaan permohonan administrasi, verifikasi data, hingga pengelolaan arsip secara digital. Hasil pendampingan menunjukkan bahwa aparatur kelurahan mulai terbiasa dengan alur pelayanan berbasis digital. Meskipun pada tahap awal masih ditemukan kendala, terutama terkait adaptasi penggunaan teknologi dan peralihan dari sistem manual ke sistem digital, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan intensif dan diskusi langsung antara tim pelaksana dan aparatur kelurahan.

Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung, diskusi, serta penyebaran kuesioner kepada peserta kegiatan.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Pelatihan

No	Aspek yang Dievaluasi	Indikator Penilaian	Skor Rata-rata (%)	Kategori
1	Pemahaman Pengguna	Pemahaman aparatur terhadap fungsi dan alur sistem	85%	Sangat Baik
2	Kemudahan Penggunaan Sistem	Kemudahan navigasi dan penggunaan fitur aplikasi	82%	Sangat Baik

3	Kesesuaian Sistem dengan Kebutuhan	Kesesuaian fitur dengan proses pelayanan administrasi	88%	Sangat Baik
4	Efisiensi Pelayanan	Percepatan waktu pelayanan dan pengurangan proses manual	80%	Baik
5	Partisipasi Peserta	Keaktifan peserta selama pelatihan dan pendampingan	90%	Sangat Baik
6	Kendala Penggunaan Sistem	Hambatan teknis dan nonteknis selama penggunaan	70%	Cukup
7	Tingkat Kepuasan Peserta	Kepuasan terhadap kegiatan PKM dan sistem	84%	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Android memperoleh nilai rata-rata sebesar 83% dengan kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan hasil pretest, di mana tingkat pemahaman awal aparatur kelurahan terhadap sistem informasi pelayanan administrasi berbasis digital hanya mencapai 58% dengan kategori cukup. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur kelurahan secara efektif.

Aspek partisipasi peserta dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pelayanan memperoleh nilai tertinggi, yang mencerminkan antusiasme serta penerimaan positif dari aparatur kelurahan terhadap penerapan sistem informasi pelayanan administrasi berbasis Android. Meskipun demikian, kendala penggunaan sistem masih ditemukan pada tahap awal, terutama terkait adaptasi terhadap teknologi dan kebiasaan kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual. Namun, kendala tersebut tidak menghambat pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan dan dapat diminimalkan melalui pendampingan lanjutan.

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Android mampu meningkatkan pemahaman dan kesiapan aparatur kelurahan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pelayanan administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi digital dan mobile dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal [11], [12]. Peningkatan nilai posttest yang lebih tinggi dibandingkan pretest menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang diterapkan dalam kegiatan PKM ini memberikan hasil yang signifikan.

Sebelum kegiatan PKM dilaksanakan, proses pelayanan administrasi di Kelurahan Talang Keramat masih didominasi oleh sistem manual. Aparatur kelurahan belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis Android dalam pengelolaan layanan administrasi, sehingga proses pelayanan cenderung memerlukan waktu lebih lama, bergantung pada dokumen fisik, dan kurang efisien. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa keterbatasan literasi digital aparatur menjadi salah satu faktor penghambat optimalisasi pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi [13].

Setelah kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan dilaksanakan, terjadi perubahan positif dalam pola pelayanan administrasi. Aparatur kelurahan mulai mampu mengoperasikan sistem informasi pelayanan administrasi berbasis Android secara mandiri dan lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi digital. Proses pelayanan menjadi lebih terstruktur, interaktif, dan efisien. Hasil posttest menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan, yang diperkuat oleh respons positif aparatur kelurahan terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat sistem yang diperkenalkan. Hal ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung dan pendampingan berkelanjutan berperan penting

dalam keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan pemerintahan [14][15].

Meskipun demikian, refleksi juga menunjukkan adanya beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital pada sebagian aparatur serta ketergantungan pada kestabilan jaringan internet. Kendala tersebut menjadi catatan penting bagi pengembangan kegiatan PKM selanjutnya. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan lanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan sistem yang lebih adaptif agar sistem informasi pelayanan administrasi berbasis Android dapat diimplementasikan secara optimal dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul Sosialisasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Berbasis Android di Kelurahan Talang Keramat Kabupaten Banyuasin, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur kelurahan dalam memanfaatkan sistem informasi berbasis Android untuk mendukung pelayanan administrasi.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan antara nilai pretest dan posttest. Tingkat pemahaman awal aparatur kelurahan yang berada pada kategori cukup mengalami peningkatan menjadi kategori sangat baik setelah kegiatan dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan berbasis praktik langsung dan pendampingan intensif efektif dalam meningkatkan literasi digital serta kesiapan aparatur kelurahan dalam mengimplementasikan sistem informasi pelayanan administrasi berbasis digital.

Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Android juga memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi. Proses pelayanan menjadi lebih terstruktur, waktu pelayanan dapat dipersingkat, serta penggunaan dokumen fisik dapat diminimalkan. Selain itu, tingkat partisipasi dan antusiasme aparatur kelurahan selama kegiatan berlangsung menunjukkan adanya penerimaan yang baik terhadap inovasi pelayanan administrasi berbasis teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Afiva Nurkamila atas kontribusi dan partisipasi aktif selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada **Lurah** Talang Keramat beserta seluruh aparatur Kelurahan Talang Keramat yang telah memberikan izin, dukungan, serta kerja sama yang baik sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan..

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Hidayatullah, “Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 12, no. 1, pp. 15–23, 2024.

[2] F. Soufitri, “Sistem informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan organisasi,” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 1–9, 2023.

[3] M. Muzammil, A. Rahman, and D. S. Putri, “Tantangan sistem administrasi manual pada pemerintahan kelurahan,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 9, no. 2, pp. 88–97, 2024.

[4] A. Prabowo, et al., “Pengembangan aplikasi Android dalam pelayanan publik,” *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 8, no. 2, pp. 45–53, 2020.

[5] D. F. Wabula, D. F. Wabula, and M. I. Mustaqim, “Perancangan pelayanan surat berbasis Android,” *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 10, no. 3, pp. 210–218, 2022.

[6] I. Sommerville, *Software Engineering*, 10th ed. Boston, MA, USA: Pearson, 2020.

[7] A. Dennis, B. H. Wixom, and D. Tegarden, *Systems Analysis and Design with UML*, 6th ed. Hoboken, NJ, USA: Wiley, 2021.

[8] A. Heeks, "ICT4D and Digital Government," *Routledge Handbook of Development Informatics*, pp. 38–52, 2021.

[9] R. Nugroho and A. Prasetyo, "Penerapan Sistem Informasi Administrasi Desa Berbasis Android," *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 7, no. 2, pp. 145–154, 2022.

[10] D. L. DeLone and E. R. McLean, "Information Systems Success Measurement," *Foundations and Trends in Information Systems*, vol. 2, no. 1, pp. 1–116, 2020.

[11] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design*, 5th ed. Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications, 2023.

[12] Indrajit, R. E. (2020). Electronic Government: Konsep, Strategi, dan Implementasi Pelayanan Publik Digital. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

[13] Sutabri, T. (2020). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

[14] Pratama, I. P. A. E. (2021). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika Bandung.

[15] Susanto, A. (2021). Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan Berbasis Teknologi Digital. Bandung: Lingga Jaya.