

## **APLIKASI DIGITALISASI LAYANAN SURAT-MENYURAT UNTUK MENINGKATAN LAYANAN ADMINISTRASI KANTOR DESA**

**I Nyoman Gede Arya Astawa<sup>1</sup>, Ida Bagus Putra Manuaba<sup>2</sup>, I Made Ari Dwi Suta Atmaja<sup>3</sup>, dan I Putu Gde Sukarata<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Bali

e-mail: [arya\\_kmg@pnb.ac.id](mailto:arya_kmg@pnb.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan surat-menyurat merupakan bagian dari kualitas kinerja pemerintah desa, dengan memberikan pelayanan surat-menyurat yang efektif dan efisien mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap administrasi desa. Saat ini pengelolaan pengajuan pembuatan surat-menyurat khususnya surat keterangan di Kantor Desa Adat Sibetan masih dilakukan dengan cara konvensional, sehingga menyebabkan beberapa permasalahan yang muncul. antara lain: proses pengajuan yang memerlukan waktu relatif lama, pengecekan status surat yang tidak efektif, data penduduk yang tidak terdokumentasi dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut kegiatan pengabdian difokuskan pada pembuatan aplikasi digitalisasi surat-menyurat pada Kantor Desa Sibetan. Setelah aplikasi siap dan dihosting pada website maka dilakukan sosialisasi kepada warga Desa Sibetan. Evaluasi dari pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan dua cara, pertama adalah mengevaluasi website menggunakan aplikasi tool yaitu *Pagespeed Insights* dan evaluasi kedua adalah evaluasi kebermanfaatan dan output hasil surat-menyurat menggunakan kuisioner. Hasil evaluasi pertama menunjukkan nilai diagnosa kinerja bila dijalankan pada dekstop rata-rata sebesar 92,25 dan pada perangkat mobile/smartphone adalah rata sebesar 81,5. Evaluasi kedua menggunakan kuisioner yang diisi oleh peserta dalam sosialisasi menunjukkan bahwa aplikasi layanan surat-menyurat sangat bermanfaat dan bila diimplementasikan sangat mudah digunakan dan sangat efisien dalam mengurus surat-surat di Kantor Desa Sibetan.

**Kata kunci:** aplikasi, surat-menyurat, administrasi desa, sibetan

### **Abstract**

The correspondence service is part of the quality of the village government's performance, by providing effective and efficient correspondence services that are able to increase community satisfaction with village administration. Currently, the processing of filing correspondence, especially certificates at the Sibetan Traditional Village Office, is still being carried out in a conventional way, causing several problems to arise. among others: the filing process which takes a relatively long time, checking the status of letters that are not effective, and population data that is not well documented. To overcome this problem, community service activities in making applications for digitizing correspondence at the Sibetan Village Office. After the application is ready and hosted on the

website, socialization is carried out with the residents of Sibetan Village. Evaluation of this community service is carried out in two ways, the first is evaluating the website using the application tool, namely Pagespeed Insights and the second evaluation is evaluating the usefulness and output of correspondence using a questionnaire. The results of the first evaluation show the value of performance diagnostics when run on an average desktop of 92.25 and on mobile devices/smartphones at an average of 81.5. The second evaluation using a questionnaire filled out by participants in the outreach shows that the mail service application is very useful and when implemented it is very easy to use and very effective in managing correspondence at the Sibetan Village Office.

**Keywords :** applications, correspondence, village administration, sibetan

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kepada pelanggan. Memberikan pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pelanggan yaitu berupa kepuasan pelanggan (Wiyana, Saputera, Andilala, & Khairullah, 2020). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang baik, bisa dikatakan setiap manusia menginginkan pelayanan dalam kehidupannya. Pelayanan surat-menyurat merupakan salah satu pelayanan administrasi yang ada di Kantor Desa. Untuk membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan pelayanan yang baik (Setiawan, Resmawan, & Kondorura, 2017). Pelayanan surat-menyurat merupakan bagian dari kualitas kinerja pemerintah desa, dengan memberikan pelayanan surat-menyurat yang efektif dan efisien mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap administrasi desa (Pananrangi, 2019). Pemerintah desa harus dapat

memberikan pelayanan yang baik kepada warga desa, maupun pelayanan ke atas seperti Kecamatan (Duwing, Burhanudin, & Budiman, 2018). Pelayanan administrasi desa misalnya membuat surat-menyurat. Pelayanan surat-menyurat memberikan surat keterangan administrasi kependudukan kepada warga yang membutuhkan surat keterangan administrasi, seperti surat keterangan kelahiran, surat keterangan meninggal/kematian, surat keterangan ijin orang tua, surat keterangan penghasilan, surat keterangan beda nama dan lain sebagainya.

Saat ini pengelolaan pengajuan pembuatan Surat-surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat di Kantor Desa Adat Sibetan masih dilakukan dengan manual tanpa bantuan teknologi (Arthana, Dantes, & Adnyani, 2022), sehingga menyebabkan beberapa permasalahan yang muncul. Permasalahan tersebut, antara lain: proses pengajuan yang memerlukan waktu relatif lama, karena warga harus datang langsung ke kantor dan mengantri untuk melakukan pengajuan surat; pengecekan status surat yang tidak efektif, karena warga harus

datang secara langsung ke kantor untuk mengecek status surat apakah sudah selesai atau belum; data penduduk yang tidak terdokumentasi dengan baik sehingga setiap pengajuan surat petugas harus menginputkan data penduduk lagi; tidak adanya pengelolaan data pengajuan surat yang baik sehingga berpotensi terdapat surat yang hilang atau tercecer; serta proses pengolahan laporan data pengajuan surat yang memerlukan waktu relatif lama karena dilakukan dengan cara manual.

Berdasarkan pemaparan kondisi di atas, maka Program Studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Bali, mengadakan pengabdian kepada masyarakat di Kantor Desa Sibetan dengan melakukan implementasi dan pelatihan aplikasi digitalisasi pelayanan surat-menyurat. Dengan kegiatan pengabdian ini, diharapkan masyarakat Kantor Desa Adat Sibetan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, serta petugas administrasi layanan surat-menyurat Kantor Desa Sibetan dapat lebih mudah dilakukan.

## **METODE**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan pada pengabdian yang dilakukan di Desa Sibetan, menggunakan metode pengumpulan data (Poerwanti & Winarni, 2021) sebagai berikut:

- a. Metode Pengamatan (Observasi)  
Pengumpulan data yang dilakukan dengan datang langsung ke lokasi pengabdian yaitu Kantor Desa Sibetan.
- b. Metode Wawancara

Penulis melakukan tanya-jawab secara langsung kepada Perbekel, Sekdes, dan pegawai administrasi Kantor Desa Sibetan untuk memperoleh data-data yang diperlukan yang ada hubungannya dengan aplikasi yang dibuat.

- c. Metode Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dalam studi pustaka, melakukan studi dengan membaca jurnal-jurnal tentang aplikasi surat-menurut yang berkaitan erat dengan penulisan jurnal ini.

Metode pengembangan *software* adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk menstrukturkan, merencanakan, dan mengendalikan proses pengembangan suatu sistem informasi. Metode yang digunakan dalam pembuatan jurnal pengabdian ini adalah menggunakan metode *Waterfall*. Metode *Waterfall* adalah model pengembangan untuk sistem informasi yang sistematis dan sekuensial (Pressman, 2002). Tahapan Metode *Waterfall* sebagai berikut (Sommerville, 2011):

1. Analisis Kebutuhan dan definisi;  
Pada tahap pertama adalah tahap pengumpulan kebutuhan termasuk dokumen, data-data, dan desain antara muka yang dibutuhkan untuk menganalisis kebutuhan perangkat lunak kemudian didefinisikan secara rinci dan berfungsi untuk menentukan spesifikasi sistem.
2. Desain; Tahapan kedua yaitu desain pembuatan program *software* termasuk didalamnya adalah arsitektur perangkat lunak, struktur data, representasi antar muka serta prosedur pengkodean.

3. Kode program; Desain yang dibuat harus diterjemahkan kedalam program perangkat lunak. Pada tahap ini hasilnya adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat.
4. Pengujian; Pada tahap ini pengujian untuk program perangkat lunak yang dikembangkan menggunakan blackbox testing. Pengujian yang dilakukan fokus pada perangkat lunak dari segi logik dan fungsional perangkat lunak serta memastikan bahwa semua bagian sudah diuji dan berfungsi dengan baik sehingga keluaran yg dihasilkan sesuai dengan yg diinginkan.
5. Pendukung dan Pemeliharaan; pada tahap akhir ini, adalah pengembangan terhadap sistem yg sedang dibuat dalam menghadapi mengantisipasi perkembangan maupun perubahan sistem bersangkutan terkait dengan hardware dan software, harapannya adalah untuk meningkatkan implementasi dan meningkatkan layanan sistem sebagai kebutuhan baru.

Metode tahapan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat yang dilakukan adalah:

1. Melakukan survei lokasi dan pengumpulan data-data ke Kantor Desa Adat Sibetan.
2. Setelah data terkumpul maka dibuatkan aplikasi surat-menyurat.
3. Langkah berikutnya adalah ujicoba aplikasi, dilakukan bersama-sama dengan pegawai administrasi Desa.
4. Sasaran dari Pengabdian ini adalah aplikasi surat-menyurat digunakan oleh seluruh warga

Desa sehingga memudahkan mengurus dalam pengurusan surat-menyurat yang dibutuhkan.

5. Indikator ketercapain pengabdian yang dilakukan adalah saat sosialisai semua perangkat desa (pegawai administrasi desa dan semua klian banjar desa Sibetan) dan masyarakat dapat dengan mudah menggunakan aplikasi surat-menyurat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Melihat dari potensi dan permasalahan yang ditemukan yaitu terkait dengan masih lemahnya tingkat pelayanan administrasi surat-menyurat di Kantor Desa Sibetan. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut kegiatan pengabdian difokuskan pada digitalisasi surat-menyurat pada Kantor Desa Sibetan.

Kegiatan awal yang dilakukan adalah survei lokasi dan pengumpulan data-data. Dokumentasi survei pengabdian seperti ditunjukkan gambar 1 dan 2.



Gambar 1. Diskusi saat survei pengumpulan data



Gambar 2. Diskusi pengumpulan surat-surat

Gambar 1 menunjukkan diskusi saat Tim dari Politeknik Negeri Bali, Sekdes, Perbekel, dan Camat Bebandem membahas teknologi yang berkembang saat ini. Sudah saatnya Desa Sibetan memanfaatkan teknologi, salah satunya adalah digitalisasi surat-menyerut Kantor Desa Sibetan sehingga pelayanan akan semakin cepat dan efisien. Untuk gambar 2 menunjukkan diskusi Tim dengan Perbekel Desa Sibetan. Adapun surat-surat yang dikumpulkan dari Kantor Desa Sibetan adalah Surat keterangan kelahiran, Surat keterangan meninggal/kematian, Surat keterangan ijin orang tua, Surat keterangan penghasilan, Surat keterangan beda nama, Surat keterangan tidak mampu, Surat keterangan belum pernah menikah.

Kegiatan berikutnya adalah pelaksanaan sosialisasi penggunaan aplikasi digitalisasi surat-menyerut di Kantor Desa Sibetan. Kegiatan sosialisasi bertempat di Gedung Pertemuan Desa Sibetan dilakukan pada tanggal 16 Mei 2023. Peserta sosialisasi penggunaan aplikasi digitalisasi surat-menyerut adalah

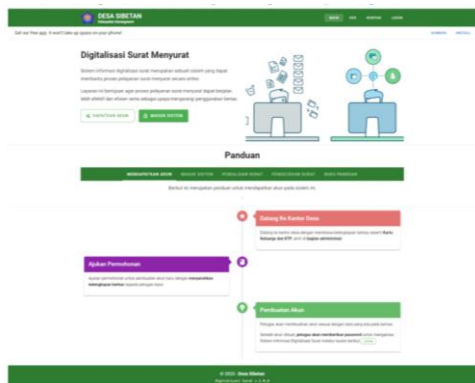
sebanyak 50 orang dengan rincian terdiri atas 10 orang klian banjar, tiga orang warga perwakilan masing-masing banjar, dan sisanya perangkat desa serta pegawai administrasi desa. Semua peserta diharapkan paham dan mengerti bagaimana menggunakan aplikasi digitalisasi surat-menyerut pada Kantor Desa Sibetan.

Saat pengabdian berlangsung, hasil pengamatan dan evaluasi menunjukkan bahwa peserta kegiatan sosialisasi sangat antusias dan serius dalam menyimak materi yang diberikan serta terjadi diskusi dan tanya-jawab dari peserta terkait dengan cara penggunaan aplikasi pada perangkat *mobile/smartphone* dari pemesanan surat keterangan sampai dengan notifikasi surat sudah selesai dan bisa diambil ke Kantor Desa. Kegiatan dengan praktek langsung terhadap penggunaan aplikasi pada *mobile/smartphone* lebih menarik dan sangat mudah diterima oleh peserta dibandingkan dengan pemberian teori. Keberhasilan kegiatan pengabdian yang dilakukan sangat tergantung peran serta warga desa. Warga Desa Sibetan sebagai penerima dan pengguna aplikasi dan teknologi yang sudah diberikan harapannya adalah dapat diterapkan secara baik, benar dan berkelanjutan (Yusmartini, Mardwita, & Aseptianova, 2022). Oleh karena itu saran dari narasumber adalah aplikasi yang sudah dijelaskan dapat diteruskan ke masyarakat atau warga lainnya sehingga sangat membantu dalam pengurusan surat-menyerut yang dibutuhkan. Kegiatan sosialisasi seperti tunjukkan gambar 3 dan 4 berikut:



Gambar 3. Sosialisasi aplikasi digitalisasi surat-menyurat

Gambar 3 menunjukkan kegiatan sosialisasi aplikasi digitalisasi surat-menyurat di Kantor Desa Sibetan. Peserta dalam kegiatan ini sangat antusias dan sangat mudah menggunakan aplikasi pada *mobile/smartphone*. Penjelasan alur sistem sangat jelas dan mudah dipahami oleh peserta sehingga warga dengan mudah dan cepat memahami aplikasi yang dijelaskan.



Gambar 4. Tampilan aplikasi digitalisasi surat-menyurat

Gambar 4 menunjukkan tampilan aplikasi digitalisasi surat-menyurat yang merupakan hasil desain dari Tim dosen Program Studi Manajemen Informatika

bekerjasama dengan pegawai dan perangkat Desa Sibetan.

Evaluasi dari pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan dua cara, pertama adalah mengevaluasi website menggunakan aplikasi tool yang tersedia di internet yaitu *Pagespeed Insights* (GoogleDevelopers, 2019) dan yang kedua adalah menggunakan kuisioner. Evaluasi website menggunakan tool yang tersedia di internet yaitu *Pagespeed Insights* hasil dari evaluasi ini ditunjukkan dalam tabel 1.

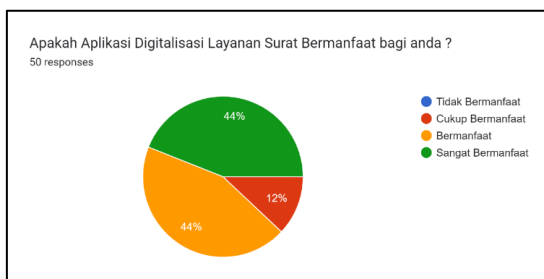
Tabel 1. Diagnosa kinerja website <https://desasibetan.id/home> pada perangkat *mobile* dan dekstop

Diagnosa kinerja	Mobile	Dekstop
<i>Performance</i>	46	88
<i>Accessibility</i>	98	98
<i>Best Practice</i>	92	92
<i>SEO</i>	90	91

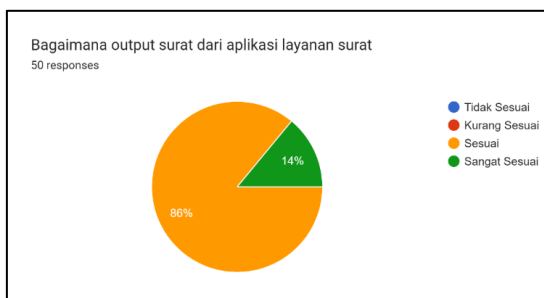
Evaluasi pertama yang ditunjukkan oleh tabel 1 menyatakan bahwa aplikasi surat-menyurat yang dibuat berbasis web sangat memuaskan dengan nilai diagnosa kinerja rata-rata sebesar 92,25. Sedangkan ketika aplikasi dibuka/dijalankan pada perangkat *mobile/smartphone* maka rata-rata diagnosa kinerjanya adalah 81,5. Hasil performance pada perangkat *mobile/smartphone* lebih kecil dibandingkan dengan *dekstop* karena aplikasi yang dibangun memang berbasis *website*.

Evaluasi kedua menggunakan kuisioner sangat membantu pengembang website mengetahui performance *website* yang dibuat

(Doewes et al., 2023), kuisiener disebarkan setelah sosialisasi penggunaan aplikasi selesai. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman penggunaan aplikasi dan kemudahan penggunaan aplikasi. Kuisiener yang disebarkan berupa *google form*, pengisian kuisiener dilakukan setelah peserta atau warga selesai mengikuti sosialisasi sehingga warga dalam waktu singkat sudah bisa mengisi semua kuisiener. Adapun jumlah peserta yang mengisi kuisiener adalah sebanyak 50 orang warga sibetan.



Gambar 5. Grafik kebermanfaatn aplikasi digitalisasi layanan surat-meyurat



Gambar 6. Grafik output surat dari aplikasi digitalisasi surat-menyurat

Gambar 5 menunjukkan hasil kuisiener dalam bentuk grafik kebermanfaatn aplikasi digitalisasi layanan surat-menyurat, hasilnya adalah 44% peserta yang mengikuti sosialisasi menyatakan aplikasi

tersebut sangat bermanfaat, 44% menyatakan bermanfaat, dan 12% menyatakan cukup bermanfaat. Sedangkan gambar 6 menunjukkan grafik output surat yang dipesan sudah sesuai sebesar 86% dan sangat sesuai 14%. Kuisiener yang diisi oleh peserta dalam sosialisasi menunjukkan bahwa aplikasi layanan surat-menyurat bila diimplementasikan akan sangat mudah digunakan dan sangat efesien dalam mengurus surat-surat di Kantor Desa Sibetan.

## KESIMPULAN

Pengabdian masyarakat yang dilakukan dalam bentuk Implementasi Aplikasi Digitalisasi Layanan Surat-Menyurat Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Kantor Desa Sibetan Kecamatan Bebandem - Kabupaten Karangasem. Pengabdian ini diawali dengan survei untuk mengetahui permasalahan administrasi di Kantor Desa Sibetan, khususnya dalam hal melayani surat-menyurat. Selanjutnya setelah aplikasi surat-menyurat siap diimplementasikan maka dilanjutkan dengan sosialisasi yang dihadiri oleh pegawai administrasi dan perangkat desa, 10 klian banjar, dan 3 warga dari masing-masing banjar. Hasil evaluasi nilai diagnosa kinerja aplikasi bila dijalankan pada dekstop rata-rata sebesar 92,25 dan pada perangkat mobile/smartphone rata-rata sebesar 81,5. Sedangkan hasil kuisiener yang diisi oleh peserta pelatihan dalam sosialisasi bahwa 86% menyatakan aplikasi layanan surat-menyurat bila diimplementasikan sangat mudah digunakan dan sangat efesien dalam mengurus Surat-menyurat di Kantor Desa Sibetan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Arthana, I. K. R., Dantes, G. R., & Adnyani, K. E. K. (2022). Optimalisasi Pendataan Penduduk di Desa Patas Melalui Pemanfaatan Aplikasi Sideci. *Jurnal Widya Laksana*, 11(1), 31-40.
- Doewes, R. I., Manshuralhudlori, Adi, P. W., Gontara, S. Y., Hendarto, S., Agustiyanta, . . . Adirahma, A. S. (2023). Diseminasi Dartfish Software Sebagai Aplikasi Sports Biomechanics Analysis. *Jurnal Widya Laksana*, 12(1), 21-30.
- Duwing, L., Burhanudin, & Budiman. (2018). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 959-972.
- GoogleDevelopers. (2019). PageSpeed Insights
- Pananrangi, A. (2019). Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru. *Meraja Journal*, 2(1), 69-82.
- Poerwanti, J. I. S., & Winarni, R. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Merancang Instrumen Assessment for Learning Berbasis Portofolio pada Guru-Guru Sekolah. *Jurnal Widya Laksana*, 10(1), 44-51.
- Pressman, R. S. (2002). *Rekayasa perangkat lunak: pendekatan praktisi buku 2 edisi 2* (Vol. 2). Yogyakarta: Andi.
- Setiawan, Y., Resmawan, E., & Kondorura, D. (2017). Persepsi Masyarakat Tentang Pelaksanaan Good Governance Di Kantor Camat Samarinda Seberang. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 15-28.
- Sommerville, I. (2011). *Software Engineering 9th Edition*. United States of America: Addison-Wesley.
- Wiyana, Saputera, S. A., Andilala, & Khairullah. (2020). Perancangan Aplikasi Pelayanan Surat Untuk Meningkatkan Kinerja Kantor Desa. *JTIS: Journal of Technopreneurship and Information System*, 3(3).
- Yusmartini, E. S., Mardwita, & Aseptianova. (2022). Pendampingan Dan Pelatihan Web Pemasaran Berbasis On-Line Di SMA Negeri I Tanjung Raja. *Jurnal Widya Laksana*, 11(2), 336-343.