

**PENGEMBANGAN PELAYANAN ADMINISTRASI DESA
MELALUI PENERAPAN “SI EDO” DI DESA DOLOPO
KECAMATAN DOLOPO KABUPATEN MADIUN**

***DEVELOPMENT OF VILLAGE ADMINISTRATION SERVICES
THROUGH THE IMPLEMENTATION OF “SI EDO” IN DOLOPO
VILLAGE DOLOPO DISTRICT MADIUN DISTRICT***

Cindy Pramita Agustin¹, Yuni Lestari²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email : cindy.20042@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email : yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan hal penting yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, Pelayanan administrasi di Desa Dolopo masih menggunakan cara manual. Alur pelayanan administrasi mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke Kantor Desa Dolopo. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di Desa Dolopo dengan menerapkan aplikasi SI EDO. Aplikasi SI EDO merupakan pelayanan surat online yang berbasis whatsapp dan website. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu research and development dengan model pengembangan ADDIE. Hasil analisis pengembangan aplikasi SI EDO diantaranya yaitu Desa Dolopo belum memiliki aplikasi pelayanan surat kepada masyarakat yang berbasis online. Surat yang banyak diajukan oleh masyarakat yaitu SKCK, Ijin Keramaian, dan surat keterangan. Berdasarkan hasil pengembangan, aplikasi SI EDO mendapatkan nilai uji validasi ahli materi sebesar 100. Hasil uji validasi ahli media sebesar 91,66667. Sedangkan hasil uji praktikalitas pada penerapan aplikasi SI EDO kepada masyarakat mendapatkan nilai 80,5 dengan keterangan sangat layak digunakan.

Kata Kunci: Pengembangan, Surat online, administrasi desa

Abstract

Administrative services are an important thing needed by the community. Based on observations, administrative services in Dolopo Village still use manual methods. The flow of administrative services requires the public to come directly to the Dolopo Village Office. Therefore, this research aims to optimize administrative services in Dolopo Village by implementing the SI EDO application. The SI EDO application is an online mail service based on WhatsApp and websites. The method used in this research is research and development with the ADDIE development model. The results of the analysis of the development of the SI EDO application include that Dolopo Village does not yet have

an online-based mail service application for the community. The letters that are often submitted by the public are SKCK, Crowd Permit, and certificate. Based on the development results, the SI EDO application received a material expert validation test score of 100. The media expert validation test result was 91.66667. Meanwhile, the results of the practicality test on the application of the SI EDO application to the public received a score of 80.5 with the statement that it is very suitable for use.

Keywords: *Development, online letters, village administration*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (2009). Pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat salah satunya melalui peningkatan pelayanan publik (2017). Inovasi pelayanan publik perlu dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan kemajuan teknologi yang sedang berjalan saat ini untuk mensejahterakan serta memudahkan kehidupan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berupa e-government untuk melaksanakan tugas di lingkungan kerja (Septia & Suyono, 2019). Penerapan e-government dijelaskan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (2022). Sistem pemerintahan berbasis elektronik atau disingkat SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Dalam Peraturan Presiden tersebut dijelaskan bahwa penggunaan teknologi digital bukan sebuah pilihan, namun penggunaan teknologi digital adalah sebuah keharusan. Penerapan layanan administrasi pemerintahan secara digital merupakan upaya untuk mewujudkan smart city di Indonesia. Pelayanan di instansi pemerintahan dianggap berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat (Kurniati, 2018) khususnya pelayanan di tingkat Desa yang belum memanfaatkan perkembangan teknologi. Berdasarkan hasil observasi, Desa Dolopo merupakan salah satu instansi yang masih menerapkan pelayanan administrasi secara manual.

Desa Dolopo terletak di Kecamatan Dolopo, Kabupaten Madiun, Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan keterangan perangkat Desa Dolopo, pelayanan administrasi di Desa Dolopo tidak langsung jadi apabila Kepala Desa sedang ada keperluan diluar Kantor Desa. Adanya tugas kepala desa yang mengharuskan bepergian untuk menyelesaikan tugasnya menyebabkan proses penandatanganan dokumen administrasi terhambat. Berdasarkan keterangan dari masyarakat Dolopo, dalam melakukan proses layanan administrasi di Desa Dolopo, Masyarakat memerlukan surat pengantar dari RT sebagai syarat pengajuan layanan administrasi. Setelah syarat terpenuhi, masyarakat menyerahkan berkas yang diperlukan ke

Kantor Desa. Masyarakat perlu meluangkan waktu untuk mengurus administrasi di kantor desa, terlebih jika Kepala Desa sedang ada keperluan. Adanya ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan administrasi di Kantor Desa menghambat aktivitas kehidupan masyarakat.

Dari permasalahan penulis tertarik mengembangkan aplikasi SI EDO sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Dolopo. Sistem informasi dan e-letter Desa Dolopo atau disingkat SI EDO merupakan inovasi pelayanan administrasi desa yang dapat diterapkan di Desa Dolopo. SI EDO merupakan inovasi berisi layanan informasi dan pembuatan surat yang dapat diakses oleh masyarakat Desa Dolopo secara online. Pelayanan sistem informasi pada penelitian ini menggunakan aplikasi WhatsApp. Layanan sistem informasi memudahkan komunikasi secara langsung antara perangkat desa dengan masyarakat Desa Dolopo. Selain itu, adanya pelayanan informasi secara online juga dapat memudahkan masyarakat Desa Dolopo untuk bertanya mengenai kejelasan alur pelayanan administrasi dan juga untuk konsultasi kendala yang dihadapi selama mengajukan surat online.

Metode

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Research and Development (R&D)*. *Research and Development (R&D)* atau penelitian pengembangan adalah kegiatan mengembangkan produk baru maupun produk yang telah ada (Winarni, 2018). Penelitian pengembangan menghasilkan produk seperti pada bidang administrasi, pendidikan, dan sosial lainnya yang masih belum dilakukan secara maksimal (Sugiyono, 2013). Teknik pengembangan sistem pada penelitian ini menggunakan model ADDIE. ADDIE merupakan singkatan dari *Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation*.

Tahap pertama dalam pengembangan sistem model ADDIE yaitu analisis. Analisis dalam pengembangan aplikasi SI EDO yaitu menganalisis kendala dan hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam pelayanan administrasi di Desa Dolopo. Tahap analisis ini melibatkan masyarakat Desa Dolopo yang melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Dolopo dan Pemerintah Desa Dolopo sebagai pemberi pelayanan administrasi di Desa Dolopo. Tahap kedua yaitu *Design*. Pada tahap *design* Aplikasi SI EDO, penulis melakukan pengumpulan data terkait layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Dolopo. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara kepada Kepala Desa Dolopo, Bagian Pelayanan Desa Dolopo, dan Masyarakat Desa Dolopo. Selain itu, penulis juga menyusun bagan alur untuk mempermudah penyusunan aplikasi. Tahap ketiga adalah *Development*. Pada tahap *development*, penulis menyusun aplikasi sesuai dengan konsep yang telah direncanakan. Penyusunan aplikasi meliputi pembuatan *google form*, Pembuatan *template* surat, mengorganisasi link *google form*, proses pengaturan WhatsApp SI EDO, dan uji validasi ahli. Tahap keempat yaitu implementasi. Pada tahap implementasi, penulis menerapkan aplikasi yang telah dibuat kepada pihak Pemerintah Desa Dolopo selaku pemberi layanan dan kepada masyarakat Desa Dolopo sebagai penerima layanan. Tahap kelima yaitu evaluasi. Pada tahap evaluasi, penulis memberikan uji penggunaan aplikasi SI EDO dengan metode kuisioner kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI EDO dan melakukan wawancara untuk proses evaluasi kepada Pemerintah Desa Dolopo sebagai operator layanan aplikasi SI EDO.

Hasil dan Pembahasan

SI EDO merupakan singkatan dari Sistem Informasi dan *e-letter* Desa Dolopo. SI EDO dikembangkan oleh peneliti untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Dolopo. Aplikasi SI EDO dapat digunakan oleh masyarakat yang dapat diakses secara online sehingga diharapkan dapat memudahkan pelayanan surat jarak jauh.

Pengembangan SI EDO dilakukan dengan metode *research and development (R&D)* dan menggunakan model pengembangan ADDIE. Model pengembangan ADDIE terdiri dari lima tahapan yaitu, *Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation*. Berikut merupakan penjelasan pengembangan SI EDO dengan menggunakan model ADDIE:

1. *Analysis*

Tahap analisis merupakan proses untuk mengetahui kendala serta hambatan layanan administrasi di Desa Dolopo. Analisis mengenai pengembangan SI EDO dilakukan dengan melakukan wawancara. Wawancara pada tahap ini melibatkan Masyarakat Desa Dolopo dan Pemerintah Desa Dolopo. Pemerintah Desa Dolopo dilibatkan pada tahap analisis penelitian ini karena Pemerintah Desa Dolopo merupakan aparat pemerintah yang memiliki tugas melayani masyarakat di Desa khususnya dalam layanan administrasi di Desa Dolopo. Sedangkan Masyarakat Desa Dolopo dilibatkan pada tahap analisis penelitian ini karena Masyarakat Desa Dolopo merupakan penerima layanan administrasi di Desa Dolopo.

Hasil wawancara oleh Pemerintah Desa Dolopo yaitu pelayanan administrasi di Desa Dolopo masih dilakukan secara manual. Proses pengajuan surat dilakukan secara langsung di Kantor Desa Dolopo dengan membawa surat pengantar RT dan KTP. Pemerintah Desa Dolopo belum menerapkan pelayanan surat secara *online* karena belum ada aplikasi yang mendukung atau dikembangkan secara khusus untuk pelayanan surat *online* di Desa Dolopo. Berdasarkan hasil wawancara oleh Pemerintah Desa Dolopo dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Desa Dolopo masih dilakukan secara manual. Pemerintah Desa Dolopo memiliki upaya serta keinginan untuk menerapkan pelayanan surat secara *online*.

Hasil wawancara oleh Masyarakat Desa Dolopo yaitu proses pelayanan administrasi di Desa Dolopo belum bisa dilakukan secara jarak jauh. Masyarakat berharap pelayanan surat secara *online* dapat diterapkan di Desa Dolopo. Harapan masyarakat untuk dapat diterapkannya surat *online* di Desa Dolopo agar proses pelayanan dapat mempersingkat waktu. Berdasarkan hasil wawancara oleh Masyarakat Desa Dolopo yaitu pelayanan masih dilakukan secara manual dan berharap adanya pelayanan surat *online* untuk mempersingkat waktu.

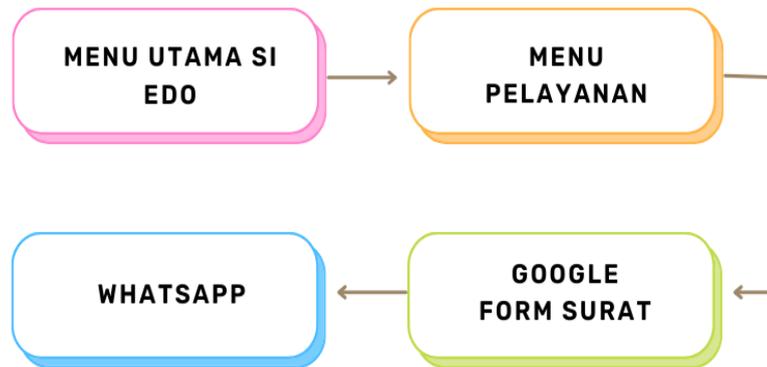
2. *Design*

Tahap design merupakan proses menentukan alur pengembangan dari suatu aplikasi. Rancangan pada tahap design masih bersifat konseptual, dimulai dengan menetapkan tujuan, merancang skenario, dan merancang perangkat (Winarni, 2018). Tahap *design* dilakukan dengan dua tahap yaitu pengumpulan data penentuan alur aplikasi.

Pengumpulan data pada tahap *design* dilakukan dengan wawancara kepada Seksi Pelayanan Desa Dolopo. Wawancara dilakukan untuk mengetahui kebutuhan layanan administrasi yang dapat dikembangkan secara *online*. Hasil wawancara Seksi Pelayanan

Desa Dolopo yaitu pelayanan surat yang banyak dibutuhkan berupa surat keterangan. Surat keterangan yang dimaksud diantaranya yaitu surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat keterangan menikah, surat keterangan domisili, SKCK, dan surat keterangan lainnya.

Gambar 1
Design alur pelayanan SI EDO



Sumber : Penulis

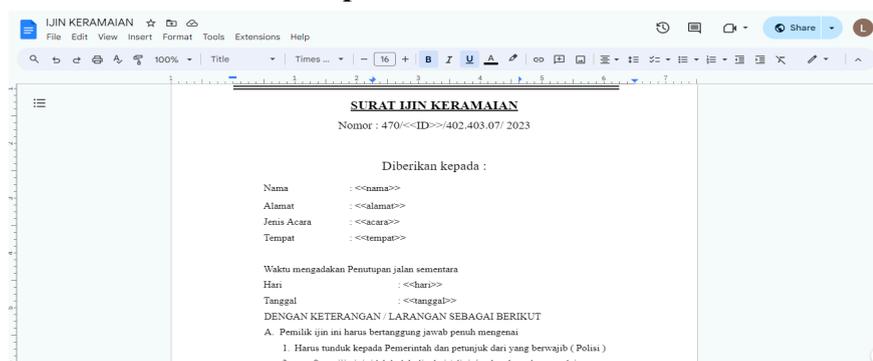
Gambar diatas merupakan *design* alur pelayanan SI EDO. *Design* disusun berdasarkan kebutuhan yaitu dari hasil wawancara kepada Seksi Pelayanan Desa Dolopo. Alur pelayanannya yaitu menu utama, menu pelayanan, *Google Form*, dan *WhatsApp*. Menu utama digunakan sebagai penyampaian deskripsi layanan SI EDO. Menu pelayanan berisi jenis surat sesuai kebutuhan masyarakat. *Google Form* digunakan sebagai sarana pengisian data diri. Sedangkan *whatsapp* digunakan untuk proses komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan.

3. Development

Tahap development merupakan proses realisasi konseptual yang telah dirancang pada tahap desain (Winarni, 2018). Pada tahap development, penulis menyusun aplikasi sesuai dengan konsep yang telah direncanakan. Berikut merupakan hasil pembuatan aplikasi SI EDO :

a. Template Surat

Gambar 2
Template Surat SI EDO



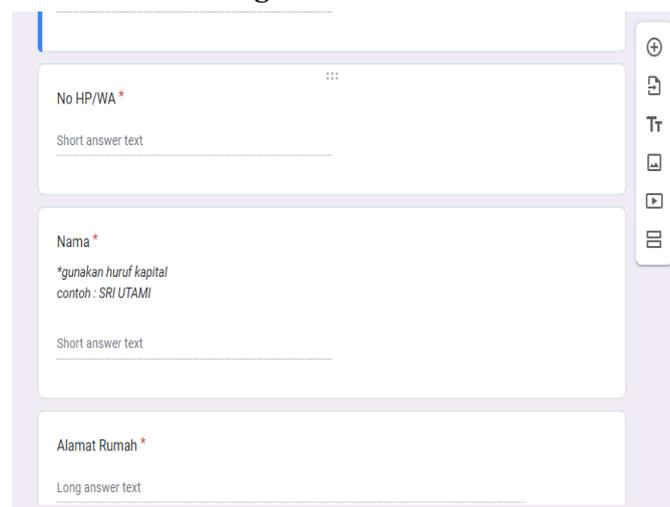
Sumber : Penulis

Tahap pertama dalam menyusun aplikasi SI EDO adalah menyusun naskah surat sesuai dengan arahan dan ketentuan dari Desa Dolopo. Template surat dibuat dalam bentuk *google docs*. Template surat yang telah dibuat kemudian ditambahkan simbol-simbol yang digunakan untuk menyambungkan template surat dengan *autocrat*. Template surat yang telah disambungkan dengan *autocrat* akan otomatis terisi dengan data yang diisi oleh penerima layanan pada google form. Surat yang dihasilkan setelah submit form akan tersimpan di google drive SI EDO dengan file nama sesuai dengan nama penerima layanan. Surat yang telah tersimpan di google drive kemudian dicetak dan dilakukan pengajuan tanda tangan kepada Kepala Desa.

b. *Google Form*

Pembuatan form dilakukan untuk mengisi data yang diperlukan dalam pembuatan surat. Isi form disesuaikan dengan kebutuhan data masing-masing jenis surat seperti nama, NIK, alamat, kewarganegaraan, agama, keperluan, dan lain lain.

Gambar 3
Google Form SI EDO



Sumber : Penulis

Gambar diatas merupakan google form untuk mengisi data surat dalam aplikasi SI EDO. Data yang dicantumkan pada google form sesuai dengan kebutuhan dari jenis surat. Selain mencantumkan data diri, didalam form diberi petunjuk pengisian untuk mempermudah penerima layanan dalam mengisi surat sehingga surat yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan dan tidak memerlukan revisi.

c. *Website SI EDO*

Website SI EDO terbagi menjadi dua halaman yaitu halaman pembuka dan halaman menu pelayanan. *Website* SI EDO disusun untuk mengorganisasi tautan *google form* pengisian data surat. Layanan SI EDO menggunakan aplikasi Milkshake website builder sebagai alat untuk mengorganisasi link.

Gambar 4 Halaman Utama *Website* SI EDO



Sumber : Penulis

Gambar diatas merupakan halaman utama website SI EDO. Halaman utama berisikan ucapan salam dan deskripsi singkat mengenai SI EDO. Tombol lanjutkan digunakan untuk melihat menu pelayanan administrasi di Desa Dolopo sebagaimana tampak pada gambar dibawah.

Gambar 5 Menu Pelayanan *Website* SI EDO



Sumber : Penulis

Gambar 5 merupakan halaman kedua website SI EDO. Halaman kedua website SI EDO merupakan halaman menu pelayanan. Pada halaman kedua, masyarakat dapat memilih pelayanan apa yang dibutuhkan. Setiap menu yang dipilih akan diarahkan sesuai dengan menu yang dipilih yaitu whatsapp SI EDO atau google form masing-masing surat untuk mengisi data diri.

d. WhatsApp SI EDO

Pelayanan administrasi secara online membutuhkan komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Untuk memudahkan komunikasi dan informasi, SI EDO menggunakan WhatsApp Business dengan memanfaatkan auto reply untuk pertanyaan yang sering ditanyakan. Pengaturan auto reply pada WhatsApp layanan SI EDO menggunakan bantuan aplikasi WhatsAuto.

Gambar 6
WhatsApp SI EDO



Sumber : Penulis

Gambar diatas merupakan WhatsApp SI EDO dengan auto reply. Balasan chat yang disetting pada WhatsApp SI EDO dicantumkan dengan mempertimbangan pertanyaan dasar yang sering ditanyakan seperti, link pelayanan surat dan tata cara serta alur pelayanan surat. Penerima layanan cukup mengetikkan instruksi yang dikirimkan untuk menjawab pertanyaan dari penerima layanan. Selain pertanyaan basic, penerima layanan juga dapat berinteraksi secara langsung dengan pemberi pelayanan.

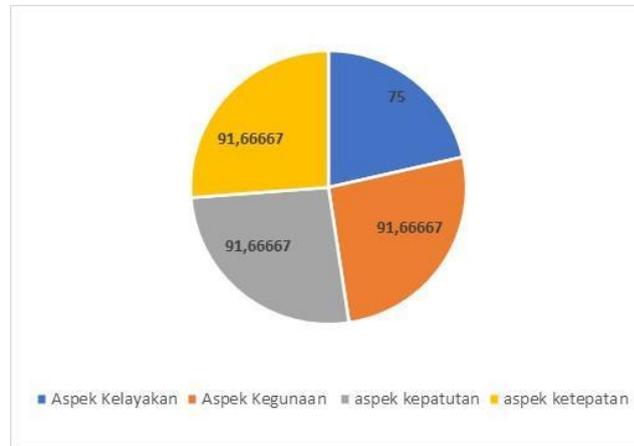
e. Uji Validasi Ahli

Uji validasi ahli bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan saran terkait aplikasi yang dikembangkan. Uji validasi dilakukan oleh validator ahli media dan validator ahli materi. Berikut nama-nama validator yang memvalidasi kelayakan aplikasi SI EDO :

1) Validator Ahli Media

Nama : I Gde Agung Sri Sidhimantra, S.Kom., M.Kom.
Pekerjaan : Dosen Manajemen Informatika
Ahli : Rekayasa Perangkat Lunak

Gambar 7
Hasil Uji Validasi Ahli Media



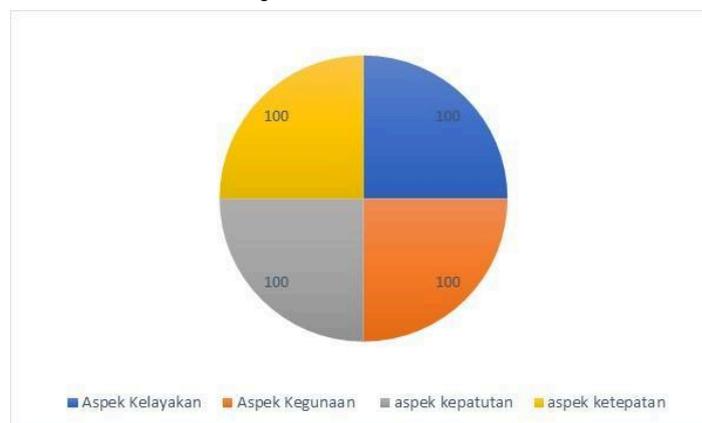
Sumber : Penulis

Gambar diatas merupakan grafik hasil penilaian uji validasi ahli media. Rata-rata nilai yang didapat yaitu aspek kelayakan mendapatkan nilai 75 dengan keterangan layak. Aspek Kegunaan mendapatkan nilai 91,66667 dengan keterangan sangat layak. Aspek Kepatutan mendapatkan nilai 91,66667 dengan keterangan sangat layak. Aspek Ketepatan mendapatkan nilai 91,66667 dengan keterangan sangat layak.

2) Validator Ahli Materi

Nama : Dian Arlupi Utami, S.Sos., M.AP.
Pekerjaan : Dosen Administrasi Negara
Ahli : Kearsipan dan Pelayanan publik

Gambar 8
Hasil Uji Validasi Ahli Materi



Sumber : Penulis

Gambar diatas merupakan grafik hasil penilaian uji validasi ahli materi. Aspek kelayakan mendapatkan rata rata nilai 100 dengan keterangan sangat layak dengan catatan revisi penambahan kalimat sambutan diawal chat pada whatsapp. Aspek

kegunaan mendapatkan nilai 100 dengan keterangan sangat layak dan tidak ada catatan revisi. Aspek kepatutan mendapatkan nilai 100 dengan keterangan sangat layak dan tidak ada catatan revisi. Aspek ketepatan mendapatkan nilai 100 dengan keterangan sangat layak dan tidak ada catatan revisi.

4. *Implementation*

Tahap implementasi merupakan tahapan menerapkan rancangan yang telah dibuat pada kondisi yang sebenarnya (Winarni, 2018). Pada tahap implementasi, penulis menerapkan aplikasi yang telah dibuat kepada masyarakat Desa Dolopo sebagai penerima layanan. Proses implementasi aplikasi SI EDO kepada masyarakat dilakukan dengan cara uji coba produk kepada 10 orang masyarakat. Uji coba produk dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kelayakan dari aplikasi SI EDO. Uji coba dilakukan dengan pengisian google form yang terdapat 5 butir pertanyaan. Berikut hasil uji coba Aplikasi SI EDO kepada Masyarakat Desa Dolopo:

Penilaian Uji Coba Produk

	Nama Samaran	U	Pertanyaan					T
	Tejo	2						1
	Putri	1						1
	Nanik	5						1
	Anang	2						1
	Slamet	5						1
	Ahmad	2						1
	Dwi	2						1
	Tika	2						1
	Tri	2						7

	Febri	2							2
	Jumlah								1
	Presentase		80,5 %						

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024

Kriteria Interpretasi Skor

Kategori	Skor
Sangat Layak	76% - 100%
Layak	51% - 75%
Cukup Layak	26% - 50%
Tidak Layak	0% - 25%

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024

Hasil uji coba aplikasi SI EDO mendapatkan nilai 80,5%. Berdasarkan tabel konversi penilaian dapat disimpulkan bahwa aplikasi SI EDO sangat layak digunakan sebagai pelayanan administrasi di Desa Dolopo.

5. Evaluation

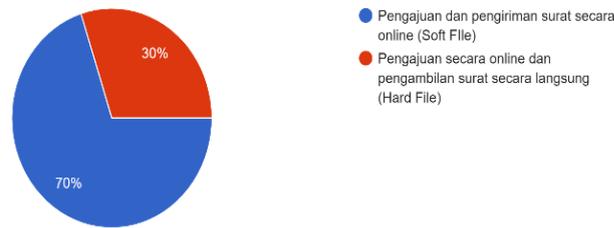
Evaluasi merupakan kegiatan melihat kembali rancangan yang telah dikembangkan sebagai upaya untuk mendapatkan umpan balik oleh pengguna produk (Winarni, 2018). Evaluasi dalam aplikasi SI EDO penting dilakukan sebagai upaya untuk mencapai manfaat e-government dalam (Indrajit, 2002) yaitu, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Selain melibatkan masyarakat, proses evaluasi juga melibatkan Pemerintah Desa Dolopo sebagai pemberi layanan. Ahli media dan ahli materi juga memberikan evaluasi terkait pengembangan Aplikasi SI EDO.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seksi pelayanan desa dolopo, Aplikasi SI EDO dapat digunakan dengan baik dan membantu proses pelayanan administrasi di Desa Dolopo. Saran dari seksi pelayanan Desa Dolopo yaitu fitur pengiriman surat melalui email yang telah ditanda tangani secara digital dapat dihilangkan atau dikembangkan menjadi tanda tangan elektronik sehingga surat yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengurus keperluan administrasi di instansi lainnya seperti kantor kecamatan.

Gambar 9

Hasil Evaluasi Penggunaan Aplikasi SI EDO

Proses pelayanan surat online seperti apa yang anda butuhkan?
10 responses



Sumber : Penulis

Gambar diatas merupakan hasil evaluasi penggunaan aplikasi SI EDO. 70% responden memilih pengajuan dan pengiriman surat secara online. 30% responden memilih pengajuan surat secara online namun pengambilan surat dilakukan secara langsung. Masyarakat yang menginginkan pengambilan surat secara langsung beranggapan bahwa tidak semua masyarakat setuju dengan pengiriman surat secara online karena tanda tangan basah masih diperlukan dalam mengurus berkas.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian terkait Pengembangan Pelayanan Administrasi Desa Melalui Penerapan "Si Edo" Di Desa Dolopo Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tahap analisis dalam pengembangan aplikasi SI EDO dilakukan untuk mengetahui hambatan proses pelayanan administrasi yang ada di Desa Dolopo. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Pemerintah Desa Dolopo dan Masyarakat Desa dolopo, Desa Dolopo belum menggunakan pelayanan surat secara online. Belum diterapkannya inovasi surat *online* menyebabkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan jarak jauh terhambat.
2. Tahap desain dalam pengembangan aplikasi SI EDO digunakan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi dan mengetahui alur pengembangan aplikasi. Berdasarkan informasi yang telah didapat, jenis surat yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat yaitu SKCK, surat keterangan domisili, surat ijin keramaian, surat keterangan cerai, surat keterangan domisili, dan surat keterangan tidak mampu.
3. Hasil pengembangan aplikasi SI EDO berupa website dan whatsapp SI EDO. Berdasarkan hasil uji validasi ahli media, Aplikasi SI EDO mendapatkan nilai 91,66667 dengan keterangan sangat layak. Sedangkan hasil uji validasi ahli materi, Aplikasi SI EDO mendapatkan nilai 100 dengan keterangan sangat baik.
4. Implementasi aplikasi SI EDO dilakukan kepada masyarakat Desa Dolopo. Penerapan aplikasi SI EDO dilakukan dengan uji coba produk kepada 10 masyarakat Desa Dolopo. Uji coba produk dilakukan menggunakan google form. Hasil uji coba produk mendapatkan nilai 80,5 dengan keterangan sangat layak.
5. Hasil evaluasi aplikasi SI EDO oleh Pemerintah Desa Dolopo yaitu aplikasi SI EDO sangat membantu namun terdapat fitur yang perlu dihilangkan yaitu tanda tangan yang

langsung dicetak pada surat. Sedangkan hasil evaluasi aplikasi SI EDO oleh masyarakat yaitu aplikasi sudah bagus namun terdapat beberapa instansi yang masih memerlukan tanda tangan basah sehingga proses tanda tangan disarankan dilakukan secara langsung.

Referensi

- Indrajit, R. E. (2002). Electronic Government. In *Electronic Government* (p. 29).
- Kurniati, R. (2018). *Sistem Layanan Mandiri Di Kantor Desa Berbasis Web*.
- Peraturan Pemerintahan RI. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. 369(1), 1689–1699.
- Peraturan Pemerintahan RI. (2017). *Daerah, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi*.
- Peraturan Presiden RI. (2022). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 132 TAHUN 2022*. 158198.
- Septia, H., & Suyono. (2019). *Pemanfaatan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Pemberdayaan*. 02(01), 51–55.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Winarni, E. W. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Bumi Aksara.