



PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN *ONLINE* DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA KALURAHAN

Meilan Sugiarto¹, Herry Sofyan², Sylvert Prian Tahalea³, Ida Susi Dewanti⁴

^{1,2,3,4} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Email: ¹msugiarto89@gmail.com; ²herrysofyan@gmail.com; ³sylvert@upnyk.ac.id; ⁴isdewanti@gmail.com

Abstract

This PbM activity aims to empower the community through increasing awareness and knowledge to utilize an online-based administrative information system as well as increasing the knowledge and ability of the village officials in providing excellent service by utilizing online-based administrative service applications, so that the Tegaltirto Village becomes more transparent and accountable. The innovation made is the application of science and technology in the form of the application of online-based mail administration services which are expected to be able to solve the problems faced by partners. The approach used is participatory mentoring. Lecturer assistance to partners is assisted by several students. The results of this community service activity were able to improve the excellent service of the Tegaltirto Village because the administrative services for correspondence became faster and transparent for the community as well as the convenience for the community to monitor the process of handling the required certificate from start to finish only through an online-based mail administration service application that applied to the Tegaltirto Village.

Keywords: *community empowerment, village information system, online-based mail administration service system, excellent service.*

Abstrak

Kegiatan PbM ini bertujuan memberdayakan masyarakat melalui peningkatan kesadaran dan pengetahuan untuk memanfaatkan sistem informasi administrasi berbasis online serta meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pamong kalurahan dalam memberikan pelayanan prima dengan memanfaatkan aplikasi layanan administrasi berbasis online, sehingga Kalurahan Tegaltirto menjadi lebih transparan dan akuntabel. Inovasi yang dilakukan adalah dengan penerapan IPTEK dalam bentuk penerapan layanan administrasi persuratan berbasis *online* yang diharapkan mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi mitra. Pendekatan yang digunakan adalah pendampingan yang bersifat partisipatif. Pendampingan dosen terhadap mitra dibantu oleh beberapa mahasiswa. Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ini mampu meningkatkan layanan prima Kalurahan Tegaltirto karena pelayanan administrasi persuratan menjadi lebih cepat dan transparan bagi warga masyarakat serta adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memonitor proses penanganan surat keterangan yang dibutuhkan dari awal sampai selesai

hanya melalui aplikasi layanan administrasi persuratan berbasis *online* yang diterapkan Kalurahan Tegaltirto tersebut.

Kata kunci: pemberdayaan masyarakat, sistem informasi desa, sistem layanan administrasi persuratan berbasis online, layanan prima

PENDAHULUAN

Kalurahan Tegaltirto masuk dalam wilayah Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman dengan membawahi 15 padukuhan. Luas wilayah kalurahan lebih kurang 524,68 ha dengan jumlah penduduk lebih kurang 10.880 jiwa dan tingkat kepadatan penduduk 2.072/km². Mulai 2020, kalurahan tersebut dipimpin oleh Bapak Sardjono. Berdasarkan informasi yang diperoleh pengusul dari diskusi dengan para pamong kalurahan bahwa Bapak Sardjono sebagai Lurah atau Kepala Desa dikenal oleh semua lapisan masyarakat sebagai seorang pemimpin yang berjiwa sosial dan peduli terhadap kemajuan desanya, dimana misinya antara lain mewujudkan dan meningkatkan serta meneruskan tata kelola Pemerintah Desa yang baik, dan meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa dan daya saing desa.

Misi tersebut sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dimana desa ditempatkan sebagai pilar utama pembangunan. Lebih lanjut, desa (kalurahan) memiliki otoritas untuk mengatur penyelenggaraan pemerintahan secara otonom. Oleh karena itu, prinsip transparansi dan akuntabilitas sangat ditekankan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintahan desa sebagai garda terdepan (Lambuaso, Pangemanan, & Monintja, 2020) yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan layanan, terutama berkaitan dengan informasi penting yang wajib disampaikan kepada masyarakat. Dukungan administrasi dalam pemerintahan desa sangatlah penting untuk dilakukan secara cermat dan tepat (Rahman, 2017). Hal tersebut penting karena pelayanan prima yang diberikan pemerintahan desa terhadap masyarakat sangat diharapkan.

Mengacu pada penjelasan tersebut, maka distribusi informasi pada masyarakat berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa (kalurahan) menjadi sangat penting dilakukan. Penerapan sistem *open access* dalam bentuk aplikasi berbasis *online* untuk akses informasi bagi masyarakat penting untuk dilakukan. Hal ini menjadi



kebutuhan bagi suatu kalurahan untuk menerapkan dan mengoptimalkan pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) berbasis teknologi informasi yang bersifat *open access* adalah sesuatu yang *urgent*, agar masyarakat mudah untuk mengakses informasi yang dibutuhkan dan pemerintahan kalurahan sendiri mudah untuk melakukan distribusi informasi bagi warganya karena secara mendasar suatu sistem merupakan sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Sophian, 2016).

Implementasi dan pengoptimalan Sistem Informasi Desa (SID) dengan sistem *online* (internet) dalam rangka peningkatan pelayanan prima menjadi penting adanya. Perkembangan teknologi sistem informasi saat ini sangatlah pesat dimana hampir seluruh aspek pekerjaan dibantu dengan sistem informasi yang dibangun berbasis *web* (Sudirman et al., 2020). Manfaat nyata dari hal tersebut adalah dapat meningkatkan partisipasi dan keterbukaan, mempermudah komunikasi antara pamong desa/kalurahan dengan warga masyarakat, meningkatkan kualitas kerja pamong desa/kalurahan. Paradigma pembangunan pedesaan berbasis internet penting dilakukan di tengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Badri, 2016).

Hasil wawancara dan diskusi perwakilan tim pengusul dengan pamong Kalurahan Tegaltirto diperoleh informasi bahwa sampai saat ini SID yang diimplementasikan di Kalurahan Tegaltirto masih bersifat *offline*, sehingga menyulitkan warga masyarakat untuk mengakses informasi data penduduk, layanan publik, produk hukum, dan informasi tentang kegiatan dan program desa yang dikelola oleh pemerintah desa. Hal ini akan menghambat pemerintahan Kalurahan Tegaltirto dalam upaya meningkatkan layanan prima bagi warga masyarakatnya.



Gambar 1. Wawancara dan diskusi awal perwakilan Tim Pengusul dengan Pamong Kalurahan Tegaltirto untuk mengidentifikasi permasalahan yang dapat dipecahkan melalui kegiatan PbM

Pamong Kalurahan Tegaltirto juga menjelaskan bahwa untuk distribusi informasi, sebenarnya telah menggunakan media sosial berupa "WAG (*whatsapp group*), dimana jika ada informasi dari kalurahan disampaikan secara berjenjang yaitu dari pamong kalurahan diteruskan ke WAG para dukuh dan WAG lembaga-lembaga kalurahan dengan harapan dapat diteruskan kepada warga masyarakat. Namun terkadang masih muncul komplain dari warga tentang ketidaktahuan adanya suatu informasi. Hal ini kemungkinan disebabkan adanya distribusi informasi secara berjenjang yang terkadang tidak bisa secara utuh tersampaikan pada *end user* dan keterbatasan jumlah informasi yang dapat disampaikan. Kondisi tersebut tidak akan terjadi apabila *SID online* telah diterapkan dan dikembangkan oleh Kalurahan Tegaltirto karena masyarakat dapat langsung mengakses informasi data penduduk, layanan publik, produk hukum, dan informasi tentang kegiatan dan program desa yang dikelola oleh pemerintah desa.

Kegiatan PbM ini bertujuan memberdayakan masyarakat melalui peningkatan kesadaran dan pengetahuan untuk memanfaatkan pelayanan berbasis *online* serta meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pamong kalurahan dalam menjalankan pemerintahan kalurahan maupun dalam memberikan pelayanan pada warga masyarakat dengan memanfaatkan pelayanan berbasis *online*, sehingga membuat Kalurahan Tegaltirto menjadi lebih transparan dan akuntabel. Adapun inovasi yang dilakukan melalui penerapan IPTEK dalam kegiatan PbM ini yaitu penerapan dan optimalisasi pelayanan berbasis *online* dalam bentuk Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan *Online* yang diharapkan mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi Kalurahan Tegaltirto selama ini dalam upaya peningkatan layanan prima.

METODE DAN PELAKSANAAN

Metode

Pendekatan yang digunakan adalah pendampingan yang bersifat partisipatif. Metode ini dirasakan tepat untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra. Melalui pendekatan tersebut, maka aspek strategis dan teknis dapat dipahami dan dicermati bersama antara tim pelaksana PbM dan Mitra. Pendampingan dosen terhadap mitra



dibantu oleh mahasiswa. Monitoring dan evaluasi internal terhadap kegiatan PbM dilakukan oleh pihak LPPM UPN “Veteran” Yogyakarta selaku pemberi dana dan ijin pelaksanaan kegiatan, sementara evaluasi eksternal dilakukan bersama mitra yaitu lurah dan pamong Kalurahan Tegaltirto dalam bentuk diskusi terhadap *progress* setiap kegiatan seperti pelatihan, bimbingan teknis, penyusunan, penerapan sistem informasi.

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan PbM ini dilaksanakan sesuai skedul yang direncanakan dan kegiatan yang telah dilaksanakan dari kegiatan PbM ini, yaitu:

1. Perancangan Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan *Online*

Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Juni 2022 di kantor Kalurahan Tegaltirto dalam bentuk diskusi antara tim PbM UPN “Veteran” Yogyakarta dan mahasiswa dengan operator SID Kalurahan Tegaltirto setelah berdiskusi terlebih dahulu dengan Lurah, Carik dan Jagabaya tentang SID Kalurahan Tegaltirto. Diskusi dimaksudkan untuk memperoleh masukan guna pengembangan sistem layanan administrasi persuratan dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses masyarakat secara *online*.

Mahasiswa secara random melaksanakan wawancara singkat terhadap beberapa warga masyarakat yang kebetulan sedang mengurus administrasi kependudukannya di bagian pelayanan Kalurahan Tegaltirto untuk menjangkau opini warga masyarakat terhadap penerapan sistem layanan administrasi persuratan *online*. Selanjutnya, dari data dan informasi yang diperoleh tim PbM dibantu mahasiswa melakukan analisis semua kebutuhan-kebutuhan sistem yang meliputi kebutuhan fungsional dan kebutuhan non-fungsional sistem yang akan dibangun, merancang sistem (perancangan, proses, basis data, struktur menu, dan antarmuka pengguna), sampai dengan implementasi hasil rancangan sistem menjadi sebuah aplikasi dengan cara pembuatan program dan ujicoba.



Gambar 2. Salah satu kegiatan diskusi dengan operator SID di kantor Kalurahan Tegaltirto



Gambar 3. Kegiatan wawancara untuk memperoleh opini warga masyarakat di bagian pelayanan Kalurahan Tegaltirto

2. Pembuatan Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan *Online* Dan Penyusunan SOP Untuk *User*

Kegiatan ini dilaksanakan tim PbM dan mahasiswa pada bulan Juli 2022 dan berlanjut sampai dengan bulan Agustus 2022 bersamaan dengan pembuatan desain dan prototipe aplikasi sistem pelayanan administrasi persuratan *online*. SOP sistem pelayanan administrasi persuratan *online* nantinya menjadi pedoman bagi *user* dan pengelola sistem informasi di Kalurahan Tegaltirto.

3. Pelatihan Dan Pendampingan Pengelolaan Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan *Online*

Kegiatan ini dilaksanakan di bulan Agustus 2022 dikoordinasi oleh tim pelaksana PbM dan mahasiswa dengan peserta pamong kalurahan Tegaltirto



dalam rangka peningkatan pengetahuan dan kemampuan SDM Kalurahan Tegaltirto sebagai *user* aplikasi sistem pelayanan administrasi persuratan *online*.



Gambar 4. Kegiatan pelatihan dan pendampingan pengelolaan aplikasi sistem pelayanan administrasi persuratan online di kantor Kalurahan Tegaltirto

4. Bimbingan Teknis Cara Mengakses Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan *Online*

Kegiatan ini dilaksanakan di bulan September 2022 setelah uji coba aplikasi bersamaan dengan pelatihan terhadap para pamong kalurahan Tegaltirto dan diskusi untuk penerapannya kepada warga masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan untuk peningkatan pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam mengakses sistem pelayanan administrasi persuratan *online* yang akan di terapkan di kalurahan Tegaltirto. Adapun para peserta bimbingan teknis tersebut adalah para dukuh di kalurahan Tegaltirto, yang selanjutnya para dukuh akan diminta oleh pihak kalurahan membantu mensosialisasikan sistem informasi tersebut paraarganya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan PbM di Kalurahan Tegaltirto, Berbah, Sleman dalam rangka pemberdayaan masyarakat melalui sistem pelayanan administrasi persuratan *online* dalam upaya peningkatan pelayanan prima kalurahan telah memiliki capaian

sebagai berikut:

Tabel 1. Capaian PbM di Kalurahan Tegaltirto

Aspek	Capaian	Keterangan
MUTU LAYANAN	Perancangan Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan <i>Online</i>	Terlaksana
	Pembuatan Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan Online Dan Penyusunan SOP Untuk User	Terlaksana
	Pelatihan Dan Pendampingan Pengelolaan Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan Online	Terlaksana
	Bimbingan Teknis Cara Mengakses Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan Online	Terlaksana

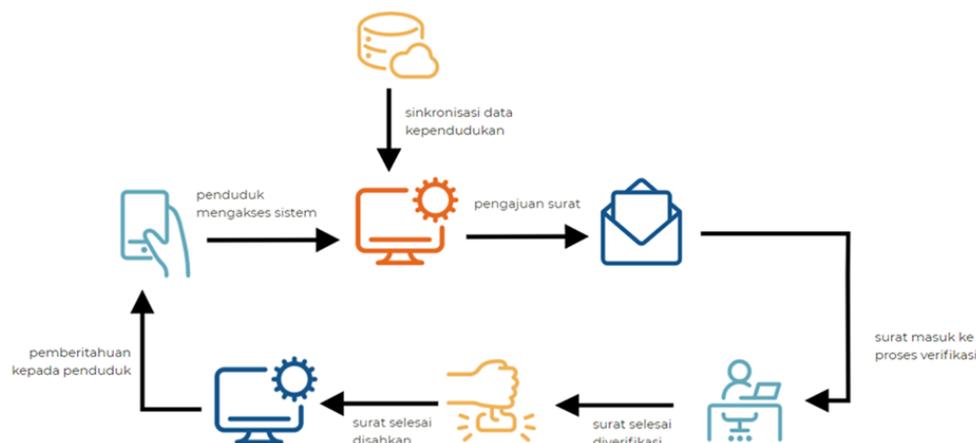
Manfaat dan fungsi bagi mitra dari pelaksanaan PbM ini adalah untuk mempercepat proses pelayanan pengajuan surat pada Kalurahan Tegaltirto. Beberapa kesalahan yang kerap terjadi ketika proses pembuatan surat seperti kesalahan penulisan nama maupun alamat dapat dihindari berkat adanya proses sinkronisasi data dengan basis data kependudukan. Selain itu, antrian pembuatan surat juga dapat dikurangi karena setiap penduduk dapat langsung membuat surat secara mandiri di kediaman masing-masing dan dapat mengambil surat di kantor Kalurahan Tegaltirto ketika proses pembuatan surat sudah selesai. Selain itu, proses verifikasi yang dapat dilakukan secara daring dapat mengurangi kunjungan berulang penduduk untuk melengkapi syarat pengajuan sebuah surat. Selain itu, diperoleh juga manfaat dapat meningkatkan partisipasi dan keterbukaan, mempermudah komunikasi antara pamong kalurahan dengan warga masyarakat, meningkatkan kualitas kerja pamong kalurahan Tegaltirto.

Pembahasan

Sistem administrasi persuratan *online* merupakan sebuah perluasan layanan desa yang diterapkan pada Kalurahan Tegaltirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sistem ini dikembangkan dengan tujuan untuk mempermudah penduduk Kalurahan Tegaltirto dalam melakukan proses pengajuan surat untuk keperluan administrasi. Beberapa hal yang dapat ditangani oleh sistem ini seperti pengajuan surat seperti surat keterangan umum, surat keterangan pengantar akta kelahiran, dan surat keterangan usaha. Sistem ini

dapat diakses secara daring dengan menggunakan gawai yang dimiliki oleh penduduk seperti laptop, komputer, ponsel cerdas, maupun tablet. Penggunaan sistem juga cukup mudah karena cukup menggunakan web browser yang telah ada pada gawai masing-masing seperti Google Chrome, Microsoft Edge, dan Safari.

Model proses kerja sistem administrasi persuratan *online* sebagai produk luaran kegiatan PbM yang telah dilaksanakan diperlihatkan pada Gambar 4 berikut ini:



Gambar 4. Model Proses kerja sistem pelayanan administrasi persuratan online

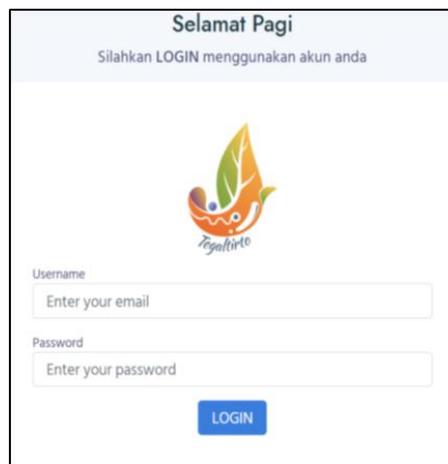
Untuk mengakses sistem ini, penduduk pertama-tama harus melakukan pendaftaran akun pada sistem dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai username dan kata sandi yang unik. Setelah melakukan pendaftaran, penduduk dapat langsung melakukan pengajuan surat jika merupakan penduduk Kalurahan Tegaltirto yang terdaftar pada basis data kependudukan Kalurahan Tegaltirto. Jika penduduk tidak terdaftar pada basis data kependudukan Kalurahan Tegaltirto, maka tidak dapat melakukan pengajuan dan diharapkan segera menghubungi pamong untuk pembaruan basis data.

Penduduk yang bisa mengakses proses pengajuan surat kemudian bisa memilih jenis surat yang akan diajukan. Adapun surat yang dapat diajukan adalah surat keterangan umum, surat keterangan akta kelahiran, dan surat keterangan usaha. Setelah jenis surat sudah dipilih, data penduduk seperti nama, nomor induk kependudukan, dan alamat akan langsung terisi secara otomatis pada draft surat yang tersedia. Penduduk selanjutnya bisa mengisi kebutuhan pada draft surat yang

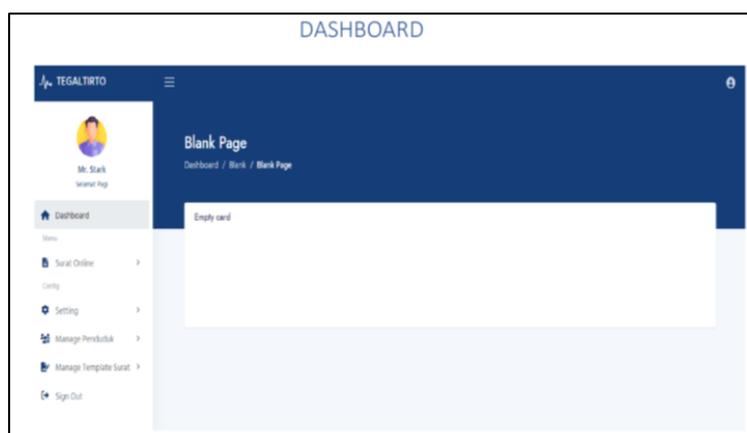
tersedia dan mengajukan pembuatan surat melalui sistem. Adapun semua kelengkapan surat dapat diunggah pada sistem secara daring untuk mempermudah proses verifikasi.

Pengajuan surat melalui sistem ini kemudian akan diverifikasi oleh admin persuratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kalurahan Tegaltirto untuk memastikan keaslian dan kesesuaian terhadap surat yang diajukan. Jika surat sudah sesuai dan selesai diverifikasi, maka selanjutnya surat akan disahkan oleh pejabat yang bertanggung jawab terkait jenis surat yang diajukan. Setelah proses pengesahan selesai, admin bertugas untuk memperbarui status surat agar penduduk mengetahui waktu pengambilan surat di Kantor Kalurahan Tegaltirto.

Apabila dalam proses pengajuan surat terdapat ketidaksesuaian atau kurang lengkapnya berkas yang dikumpulkan dan tidak lolos dalam proses verifikasi, maka penduduk akan diberitahu melalui sistem.



Gambar 5. Halaman *login* untuk masuk ke Sistem PAPonline Kalurahan Tegaltirto



Gambar 6. Halaman awal setelah login ke Sistem PAPonline Kalurahan Tegaltirto



Pelaksana PbM secara umum dapat berjalan dengan lancar, karena adanya beberapa faktor-faktor pendorong yang mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, antara lain: tersedia jaringan internet di kantor Kalurahan Tegaltirto, tersedia hardware (PC) berbasis windows dan MS Office di kantor Kalurahan Tegaltirto, tersedia SID yang dikelola secara offline dengan komputer stand alone, tersedia SDM sebagai pengelola dan penyedia data di Kalurahan Tegaltirto, rencana Kalurahan Tegaltirto menerapkan SID online tahun 2022 untuk peningkatan mutu layanan bagi warga masyarakat, Lurah Tegaltirto sebagai mitra sangat bersemangat dan memiliki keinginan yang tinggi mengimplementasi dan mengembangkan pelayanan berbasis online, warga masyarakat Kalurahan Tegaltirto hampir semua menggunakan smartphone dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Sementara yang dapat dikatakan sebagai faktor penghambat yang ditemui dalam pelaksanaan PbM seperti: pemahaman tentang penggunaan aplikasi tidak semua warga masyarakat mampu memahami dengan cepat, media sosial masih mendominasi penggunaannya oleh warga masyarakat, belum terbiasa dengan upload file melalui aplikasi.

Untuk mengetahui sampai sejauhmana luaran PbM yang dihasilkan dapat membantu permasalahan mitra, maka tim pelaksana PbM melakukan survei terhadap para pamong kalurahan Tegaltirto dan perwakilan masyarakat. Adapun hasil dari pengisian kuesioner oleh para responden menunjukkan:

Tabel 2. Tanggapan pengguna Sistem PAPonline di Kalurahan Tegaltirto

No.	Indikator	Tanggapan Pengguna				
		SS	S	KS	TS	STS
A.	KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PAPonline					
1.	Sistem pelayanan administrasi persuratan <i>online</i> (PAPonline) sesuai kebutuhan.	16.00%	80.00%	4.00%	-	-
2.	Sistem PAPonline efisiensi dalam proses administrasi persuratan.	24.00%	76.00%	-	-	-
3.	Sistem PAPonline efektif dalam proses administrasi persuratan.	8.00%	88.00%	4.00%	-	-
4.	Puas sebagai pengguna Sistem PAPonline.	16.00%	84.00%	-	-	-

B. KUALITAS INFORMASI SISTEM PAPonline						
1.	Output Sistem PAPonline bisa langsung digunakan.	4.00%	92.00%	4.00%	-	-
2.	Sistem PAPonline akurat.	12.00%	88.00%	-	-	-
3.	Informasi dari Sistem PAPonline jelas.	16.00%	76.00%	8.00%	-	-
4.	Sistem PAPonline menyediakan informasi yang mencukupi pengguna.	8.00%	92.00%	-	-	-
5.	Sistem PAPonline menyediakan informasi yang up-to-date.	20.00%	80.00%	-	-	-
6.	Sistem PAPonline memberikan informasi yang dibutuhkan tepat waktu.	16.00%	80.00%	4.00%	-	-
7.	Sistem PAPonline menyediakan pemberitahuan seperti yang saya butuhkan.	16.00%	80.00%	4.00%	-	-
8.	Konten informasi Sistem PAPonline memenuhi kebutuhan pengguna.	12.00%	88.00%	-	-	-
C. KUALITAS SISTEM PAPonline						
1.	Sistem PAPonline mudah digunakan.	16.00%	84.00%	-	-	-
2.	Sistem PAPonline mudah dipelajari	8.00%	92.00%	-	-	-
3.	Mudah bagi pengguna untuk memakai Sistem PAPonline seperti diinginkan.	8.00%	92.00%	-	-	-
4.	Mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli menggunakan Sistem PAPonline.	8.00%	88.00%	4.00%	-	-
5.	Sistem PAPonline tidak rumit.	12.00%	88.00%	-	-	-
6.	Menggunakan Sistem PAPonline tidak membutuhkan banyak usaha	16.00%	84.00%	-	-	-
7.	Menggunakan Sistem PAPonline tidak membuat frustrasi.	16.00%	84.00%	-	-	-



D. MINAT MENGGUNAKAN SISTEM PAPonline						
1.	Seandainya boleh memilih, maka berminat menggunakan Sistem PAPonline secara rutin.	16.00%	84.00%	-	-	-
2.	Seandainya boleh memilih, maka sebisa mungkin akan menggunakan Sistem PAPonline secara teratur.	16.00%	84.00%	-	-	-
3.	Seandainya boleh memilih, maka akan menggunakan Sistem PAPonline seterusnya.	16.00%	84.00%	-	-	-
4.	Seandainya boleh memilih, maka lebih suka menggunakan Sistem PAPonline dalam mengurus administrasi persuratan di kalurahan .	16.00%	84.00%	-	-	-

PENUTUP

Simpulan

PbM yang dirancang dan dilaksanakan telah mampu memenuhi capaian yang ditargetkan yaitu perancangan dan pembuatan Sistem Pelayanan Administrasi Persuratan *Online* (PAPonline), penyusunan SOP untuk user, pelatihan dan pendampingan pengelolaan Sistem PAPonline, bimbingan teknis cara mengakses Sistem PAPonline. Berdasarkan hasil pelaksanaan PbM maka kesalahan yang kerap terjadi ketika proses pembuatan surat seperti kesalahan penulisan nama maupun alamat dapat dihindari berkat adanya proses sinkronisasi data dengan basis data kependudukan. Selain itu, antrian pembuatan surat dapat dikurangi karena setiap penduduk dapat langsung membuat surat secara mandiri di kediaman masing-masing dan dapat mengambil surat di kantor Kalurahan Tegaltirto ketika proses pembuatan surat sudah selesai. Proses verifikasi secara daring dapat mengurangi kunjungan berulang penduduk untuk melengkapi syarat pengajuan sebuah surat. Selain itu, diperoleh juga manfaat dapat meningkatkan partisipasi dan keterbukaan, mempermudah komunikasi antara pamong kalurahan dengan warga masyarakat, meningkatkan kualitas kerja pamong kalurahan Tegaltirto.

Sistem administrasi persuratan *online* merupakan sebuah perluasan layanan desa yang diterapkan pada Kalurahan Tegaltirto, Kapanewon Berbah, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sistem ini dikembangkan dengan tujuan untuk mempermudah penduduk Kalurahan Tegaltirto dalam melakukan proses pengajuan surat untuk keperluan administrasi. Beberapa hal yang dapat ditangani oleh sistem ini seperti pengajuan surat seperti surat keterangan umum, surat keterangan pengantar akta kelahiran, dan surat keterangan usaha. Sistem ini dapat diakses secara daring dengan menggunakan gawai yang dimiliki oleh penduduk seperti laptop, komputer, ponsel cerdas, maupun tablet. Penggunaan sistem juga cukup mudah karena cukup menggunakan web browser yang telah ada pada gawai masing-masing seperti Google Chrome, Microsoft Edge, dan Safari.

Saran

Saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan pada program pengabdian masyarakat ini adalah untuk pihak Lurah dan Pamong kalurahan Tegaltirto perlu melaksanakan sosialisasi kepada warga masyarakat, tidak hanya melalui dukuh namun perlu sosialisasi melalui media sosial, banner, dan poster maupun selebaran tentang Sistem PAP*online* agar warga masyarakat menjadi lebih familier dengan aplikasi tersebut. Selain itu, dapat mengembangkan sistem informasi mandiri lainnya yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan desa agar lebih efisien dan efektif dalam meningkatkan pelayanan prima bagi warga masyarakat. Sementara untuk warga masyarakat harus lebih sering menggunakan Sistem PAP*online* sebagai aplikasi dalam pengurusan administrasi persuratan sehingga lebih terbiasa karena sudah terbukti mudah, efisien, dan efektif dalam proses urusan tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, Indonesia yang telah memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan PbM ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi positif pada pengabdian masyarakat ini yaitu Bapak Sardjono selaku



Lurah Tegaltirto, Carik Kalurahan Tegaltirto, dan para pamong Kalurahan Tegaltirto yang telah memberikan dukungan dan masukan dalam penyusunan desain sistem informasi administrasi persuratan Kalurahan Tegaltirto.

DAFTAR PUSTAKA

- Badri, M., 2016. Pembangunan Pedesaan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi pada Gerakan Desa Membangun). *Jurnal Dakwah Risalah*. 27 (2) 62-67.
- Lambuaso, D. H., Pangemanan, S., & Monintja, D. 2020. Inovasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Essang Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- LPPM UPN "Veteran" Yogyakarta, 2022. Pedoman Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
- Moleong, L.J. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi, Cetakan X, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Pemkab Sleman. 2021. Gambaran Umum Kondisi Daerah Sleman.
- Rahman, M. 2017. *Ilmu administrasi*, Volume 1, Sah Media.
- Sophian, S. 2016. Sistem Informasi Pengolahan Data Pada Koperasi Rezeky. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 9(1), 48-55.
- Sudirman, A., Muttaqin, M., Purba, R. A., Wirapraja, A., Abdillah, L. A., Fajrillah, F. Simarmata, J. 2020. *Sistem Informasi Manajemen*, Yayasan Kita Menulis.
- Undang-undang RI Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa