

ABSTRAK

Pelayanan administrasi surat di Desa Pangkalan masih dilakukan secara semi-manual sehingga menyebabkan proses pelayanan kurang efisien, berpotensi terjadi kesalahan penulisan, serta menyulitkan pengelolaan dan pencarian arsip. Selain itu, proses persetujuan surat dapat mengalami keterlambatan ketika Kepala Desa tidak berada di kantor. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan Surat berbasis web yang dapat membantu digitalisasi proses pengajuan, verifikasi, persetujuan, penerbitan, dan pengarsipan surat di Desa Pangkalan. Sistem yang dikembangkan diberi nama Sistem Pelayanan Pangkalan Mandiri (SIPANGLI). Metode pengembangan yang digunakan adalah Extreme Programming (XP) melalui tahapan planning, design, coding, dan testing yang dilakukan secara iteratif dalam empat iterasi. Sistem dibangun menggunakan framework Laravel, bahasa pemrograman PHP, dan basis data MySQL. Pengujian fungsionalitas dilakukan menggunakan *Black-Box Testing*, sedangkan pengujian usability dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) terhadap 10 responden yang terdiri dari Kepala Desa, Operator Desa, dan warga Desa Pangkalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPANGLI berhasil mengintegrasikan proses pelayanan surat secara digital, mulai dari pengajuan surat oleh warga, verifikasi oleh operator, persetujuan oleh Kepala Desa, pelacakan status permohonan secara real-time, hingga penerbitan surat dalam format PDF. Hasil pengujian Black-Box menunjukkan bahwa fitur sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditentukan. Sementara itu, hasil pengujian SUS memperoleh skor rata-rata 82,25 yang termasuk kategori Acceptable, Grade A, dan predikat Excellent. Dengan demikian, SIPANGLI dinilai layak digunakan untuk mendukung peningkatan efisiensi, kemudahan, dan transparansi pelayanan administrasi surat di Desa Pangkalan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Surat, Desa Pangkalan, Extreme Programming, SIPANGLI, System Usability Scale.