

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan fundamental yang ditawarkan pemerintah kepada warga negaranya di Indonesia. Di zaman yang serba digital ini, banyak pelayanan publik yang masih dilakukan secara konvensional salah satu contohnya adalah pelayanan publik pengajuan surat di Desa Sukapura. Hal ini akan menimbulkan banyak masalah karena pelayanan publik di desa hanya tersedia di hari dan jam kerja kantor dan hal ini menyebabkan banyak warga kesulitan karena mereka harus mengambil cuti atau meminta bantuan kepada orang lain dan ini akan menimbulkan masalah baru seperti pengutan liar. Selain itu, dalam proses pengajuan surat, penduduk harus berulang kali pergi ke Kantor RT dan Kantor RW kemudian ke Kantor Desa, hal ini dikarenakan data yang dimiliki di desa belum tersinkronisasi.

Dengan masalah yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, digitalisasi pelayanan publik merupakan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk mendigitalisasi pelayanan publik terdapat berbagai cara salah satunya adalah menggunakan aplikasi *mobile*. Nantinya, aplikasi ini akan terhubung dengan sistem OpenSID yang telah digunakan di Desa Sukapura. Dengan menghubungkan aplikasi *mobile* dan sistem OpenSID pelayanan publik terkhusus pengajuan surat permohonan di Desa Sukapura akan lebih efektif dan efisien karena sistem yang sudah terdigitalisasi.

Dengan solusi berupa aplikasi *mobile*, aplikasi tersebut kemudian diuji kepada 32 pengguna dengan metode *beta testing*. Dari hasil pengujian tersebut, didapat hasil yang memuaskan dan pertanyaan yang diajukan telah diuji tingkat reliabilitas menggunakan metode *Cronbach alpha* dan hasilnya bernilai lebih dari 0,7 yang merupakan batas minimum suatu pertanyaan dianggap reliabel. Selain itu, aplikasi diuji dengan menggunakan metode *load testing* dan *performance testing* dengan hasil yang baik, server mampu menangani 100 pengguna disaat bersamaan dan tingkat eror berada di bawah 30%, sedangkan nilai *latency* dan *sample time* tidak lebih dari 10 detik. Berdasarkan hal tersebut, aplikasi *mobile* yang telah dikembangkan dapat mengurangi permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya dan diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan publik untuk pengajuan surat di Desa Sukapura.

Kata kunci : Aplikasi *Mobile*, Digitalisasi, Pelayanan Publik, Terintegrasi