

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini yang semakin pesat dapat mempermudah pekerjaan di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk lebih mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi terkini. Perancangan *website* pelayanan administrasi surat merupakan salah satu bentuk adaptasi pemerintah terhadap perkembangan teknologi tersebut. Pelayanan administrasi surat di Desa Gebangkerep masih menggunakan cara manual, dimana warga yang akan mengurus surat harus datang secara langsung ke kantor balai desa dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan dan menemui perangkat desa yang bertanggung jawab. Sistem manual ini menyebabkan berbagai kendala, terutama bagi warga yang berada di luar desa. Oleh karena itu, diperlukan perancangan sistem pelayanan administrasi surat berbasis *web* untuk membantu serta memfasilitasi pelayanan secara daring. Pada pengembangan sistem tersebut menggunakan metode scrum, suatu kerangka kerja ringan dengan solusi adaptif terhadap masalah. Tahapan dalam metode ini mencakup *product backlog*, *sprint planning*, *daily scrum*, *sprint review*, dan *sprint retrospective*. Kemudian untuk pengujiannya menggunakan *alpha testing* dengan *blackbox* yang hanya mengacu pada pengujian fungsionalitas fitur-fitur yang ada pada aplikasi, berdasarkan hasil pengujian tersebut tingkat keberhasilan mencapai 100% karena seluruh fitur dapat berfungsi dengan baik sesuai skenario pengujian dan pada pengujian *beta testing* menunjukkan rata-rata presentase 84,8% dengan kategori yang menunjukkan bahwa sistem sangat layak untuk digunakan. Hasil dari penelitian ini merupakan *website* sistem pelayanan administrasi surat guna memfasilitasi pengguna untuk mengajukan surat secara daring.

Kata kunci: pelayanan, pemerintahan, scrum, surat, *website*