

APLIKASI SISTEM INFORMASI *E-LETTER* DALAM UPAYA MENGELOLA SURAT MENGGUNAKAN METODE *PROTOTYPE* BERBASIS *MOBILE*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong instansi pemerintahan untuk mengikuti arus perkembangan sistem digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh Dinas Sosial Kota Lhokseumawe adalah pengelolaan surat menyurat yang masih dilakukan secara manual, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pengarsipan, kesalahan pencatatan, dan kurangnya efisiensi dalam pelacakan surat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan aplikasi *E-Letter* berbasis *mobile* sebagai solusi atas permasalahan tersebut. Pengembangan aplikasi dilakukan menggunakan metode *Prototype*, yang memungkinkan interaksi langsung antara pengguna dan pengembang dalam setiap tahapan pembuatan sistem. Metode ini dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam perbaikan sistem berdasarkan masukan pengguna secara berkelanjutan. Aplikasi *E-Letter* dirancang untuk mendukung proses pengajuan, pelacakan status, notifikasi, hingga pengarsipan surat secara digital, baik untuk surat masuk maupun keluar. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *Black Box* dan *User Acceptance Testing* (UAT). Hasil implementasi menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi serta kualitas layanan surat-menyurat di instansi terkait. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada 24 responden, diperoleh hasil bahwa aplikasi mendapat respon sangat baik dengan tingkat kepuasan sebesar 82% pada aspek kegunaan, fungsionalitas, dan kenyamanan pengguna. Dengan demikian, aplikasi ini terbukti efektif dalam menjawab kebutuhan pengelolaan surat secara digital serta dapat menjadi referensi pengembangan sistem informasi serupa di instansi pemerintahan lainnya.

Kata kunci: *E-Letter*, aplikasi *mobile*, *prototype*, Dinas Sosial, pelayanan publik.

APPLICATION OF E-LETTER INFORMATION SYSTEM TO MANAGE CORRESPONDENCE USING THE PROTOTYPE METHOD BASED ON MOBILE

ABSTRACT

The rapid development of information technology encourages government agencies to adopt digital systems in order to improve the efficiency and effectiveness of public services. One of the challenges faced by the Social Service Office of Lhokseumawe City is that correspondence management is still carried out manually, often resulting in delays in archiving, data entry errors, and inefficiencies in letter tracking. This research aims to design, develop, and implement a mobile-based E-Letter application as a solution to these issues. The application development is carried out using the Prototype method, which allows direct interaction between users and developers at each stage of the system development. This method is chosen because it provides flexibility for continuous system improvement based on user feedback. The E-Letter application is designed to support digital processes such as letter submission, status tracking, notifications, and digital archiving, both for incoming and outgoing letters. The system was tested using Black Box and User Acceptance Testing (UAT) methods. The implementation results show that this application can improve administrative efficiency and the quality of correspondence services in the institution. Based on a questionnaire distributed to 24 respondents, the application received a very good response, with a satisfaction rate of 82% in terms of usability, functionality, and user comfort. Therefore, this application has proven to be effective in addressing digital correspondence management needs and can serve as a reference for developing similar information systems in other government agencies.

Keywords: *E-Letter, mobile application, prototype, Social Service Office, public service*