

## ABSTRAK

---

Banyak keluhan dari masyarakat kepada instansi atau petugas desa, yang berada di Desa Keden, Klaten, Jawa Tengah terdapat permasalahan berupa keluhan dari masyarakat yang harus mengisi form yang sudah tersedia serta mengumpulkan form ke tempat yang telah ditentukan, tetapi masyarakat terkendala dalam waktu dan jarak untuk pengumpulan form tersebut. Dan juga masalah dalam pengajuan surat. Sistem yang akan dibangun adalah aplikasi berbasis *web* menggunakan *PHP*, *HTML*, *CSS* sebagai bahasa pemrograman dan *MySQL* untuk basis data. Untuk pengembangan sistem menggunakan metode pengerjaan model *Waterfall* karena ini pada pengembangan dari sistem yang telah ada, dan pembuatan diberikan batasan waktu. Hasil pengujian aplikasi ini petugas desa menilai tampilan aplikasi sudah bagus, data data yang tersaji mudah dipahami serta dapat mengelola data dari masyarakat kepada petugas dengan baik. Dengan selesainya Aplikasi Pelayanan Masyarakat diharapkan dapat membantu pelayanan masyarakat Desa Keden yang ingin melaporkan aduan atau keluhan kepada Kepala Desa Keden terkait dengan cara yang mudah dan cepat serta penanganan yang efisien.

Kata Kunci: Pelaporan *online*, Pengajuan surat *online*, masyarakat, Instansi, *PHP*, *HTML*, *CSS*.