

ABSTRAK

Kantor Desa Bobang menghadapi permasalahan dalam pembuatan surat keterangan yang dilakukan oleh bagian pelayanan Kantor Desa Bobang. Beberapa permasalahan yang muncul meliputi kekurangan personel di unit layanan selama proses pengajuan surat keterangan karena tingginya jumlah permintaan dari warga, mengakibatkan waktu tunggu yang diperlukan oleh warga menjadi lebih lama. Selain itu, beberapa surat masih diproses secara manual menggunakan Microsoft Word. Oleh karena itu, dibutuhkan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Publik berbasis website yang dapat menangani permasalahan-permasalahan yang ada di Kantor Desa khususnya untuk mempermudah proses pembuatan surat keterangan yang diajukan oleh warga. Pengembangan dilakukan dengan menggunakan metode *iterative incremental* yang merupakan sebuah metode pengembangan yang memecah pekerjaan menjadi serangkaian tahap yang dapat disesuaikan dengan perubahan yang mungkin terjadi selama pengembangan aplikasi, sehingga metode ini cocok digunakan oleh peneliti. Berdasarkan hasil pengujian, pada iterasi fase pertama *black-box testing* menunjukkan bahwa fitur-fitur aplikasi berjalan sesuai dengan ekspektasi, dan hasil pengujian menggunakan *user acceptance testing* menunjukkan bahwa aplikasi ini telah mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi, dengan rata-rata nilai sebesar 88,31%. Pengguna menyatakan setuju, namun mendapatkan masukan untuk penambahan fitur. Pada iterasi fase kedua pengerjaan fitur sesuai dengan masukan di iterasi fase pertama dengan hasil pengujian *black-box testing* menunjukkan bahwa fitur-fitur aplikasi berjalan sesuai dengan ekspektasi, dan hasil pengujian menggunakan *user acceptance testing* menunjukkan bahwa aplikasi ini telah mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi, dengan rata-rata nilai sebesar 90%. Pengguna menyatakan setuju bahwa aplikasi sistem informasi layanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Kata kunci: **Sistem informasi, Layanan publik, Iterative Incremental, Black-box testing, User acceptance testing**