

## ABSTRAK

---

Banyaknya keluhan masyarakat kepada instansi utamanya di tingkat kepala desa yang berada di Desa Keden, Pedan, Klaten, Jawa Tengah tentang adanya fasilitas umum yang rusak dan sering dilihat oleh masyarakat serta tidak adanya informasi bagaimana alur untuk melakukan pelaporan dan juga apa saja jenis pelaporan yang dapat dilaporkan ke pihak Kepala Desa Keden membuat masyarakat enggan melakukan pelaporan terkait masalah masalah seperti rusaknya jalan, ataupun terkait fasilitas umum lainnya yang dikelola pihak kepala desa. Dan juga masalah pengajuan surat menyurat yang dikeluhkan karena sebagian masyarakat terkendala jarak yang jauh serta harus mengantri dalam proses pembuatan surat. Sistem yang akan dibangun merupakan aplikasi berbasis web yang menggunakan PHP, HTML, CSS sebagai bahasa pemrograman dan MySQL untuk basis data. Metode pembangunan aplikasi menggunakan metodologi *Waterfall*. Dengan selesainya Aplikasi Pelayanan Masyarakat diharapkan dapat membantu pelayanan masyarakat di Desa Keden yang ingin melaporkan aduan dan pengajuan administrasi surat menyurat kepada Kantor Kepala Desa Keden dengan cara daring dan juga mudah, cepat serta penanganan yang efisien.

Kata Kunci: *pelaporan, surat, masyarakat, instansi, online, PHP, HTML, CSS, Codeigniter, MySQL, Waterfall.*