

## ABSTRAK

Kelurahan merupakan bentuk pemerintahan terkecil yang menjadi ujung tombak dalam menjalankan pemerintahan di Indonesia. Salah satu fungsi dari kelurahan sebagaimana yang dimuat dalam Peraturan Bupati Klaten nomor 63 tahun 2016 pasal 19 dan 20 yaitu melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kualitas dari pelayanan adalah hal utama yang harus diperhatikan. Pembuatan surat keterangan adalah salah satu dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan. Pembuatan surat keterangan diawali dengan pembuatan surat pengantar yang harus diketahui dan disetujui oleh RT dan RW dari tempat tinggal warga tersebut. Peneliti melakukan survey terhadap masyarakat di Kelurahan Bulan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan pembuatan surat keterangan dan surat pengantar. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh masyarakat dalam mengajukan surat pengantar, diantaranya adalah masyarakat sulit untuk bertemu perangkat kelurahan atau RT dan RW, masyarakat tidak mengerti bagaimana alur dalam mengajukan surat pengantar, perangkat kelurahan tidak ada di kantor pada waktu jam kerja dimulai. Berdasarkan hasil *survey* tersebut, peneliti memberikan solusi berupa aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan pengajuan surat pengantar. Dalam mengembangkan aplikasi, peneliti menggunakan metode pengembangan aplikasi *waterfall* yang memungkinkan untuk melakukan pengembangan aplikasi dalam skala kecil baik dari segi proyek maupun jumlah pengembang. Pengujian pertama dari aplikasi yang telah dikembangkan dilakukan dengan menggunakan *black box testing* dengan hasil memuaskan. Pengujian kedua dari aplikasi dilakukan menggunakan metode *user acceptance test* dengan melakukan survey terhadap 15 responden dengan menghasilkan indeks penerimaan pengguna pada skala interval 80%-100% sehingga dapat disimpulkan bahwa fungsionalitas dari aplikasi pembuatan surat pengantar kelurahan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, aplikasi atau *web* sangat dapat diterima, dan dapat membantu masyarakat dalam mengajukan atau membuat surat pengantar.

Kata kunci : kelurahan, surat pengantar, *black box testing*, *user acceptance test*, dan *waterfall*,