

ABSTRAK

Tata kelola pemerintahan desa di Desa Batujajar Timur, Kabupaten Bandung Barat, menghadapi tantangan signifikan terkait efisiensi layanan publik yang masih berjalan secara manual. Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan, seperti lambatnya proses administrasi surat-menyurat yang rentan kesalahan, tidak adanya kanal resmi yang terstruktur untuk mengelola pengaduan warga, serta tingginya beban kerja repetitif perangkat desa dalam menjawab pertanyaan umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, merancang, dan mengembangkan modul pelayanan publik berbasis web yang terintegrasi dalam Sistem Informasi Desa untuk menjawab tantangan tersebut. Metode pengembangan yang digunakan adalah *Rapid Application Development (RAD)*, yang memungkinkan proses pengembangan iteratif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Sistem diimplementasikan menggunakan framework Laravel untuk *server* dan ReactJS untuk *client*. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah modul fungsional dengan tiga fitur utama: layanan pengajuan surat secara daring, sistem pengelolaan pengaduan masyarakat terpusat, dan layanan bantuan otomatis (*chatbot*). Evaluasi sistem dilakukan secara berlapis melalui pengujian *White Box* dan *Black Box* dalam bentuk *User Acceptance Testing (UAT)* yang melibatkan perangkat desa dan warga. Hasil pengujian UAT menunjukkan seluruh skenario penggunaan berhasil dilewati, yang mengonfirmasi bahwa sistem dapat diterima dan berjalan sesuai kebutuhan operasional. Dengan demikian, modul yang dikembangkan ini berhasil menjadi solusi untuk mewujudkan pelayanan pemerintah desa yang lebih responsif, efisien, dan interaktif.

Kata kunci—*Sistem Informasi Desa, Pelayanan Publik, Kabupaten Bandung Barat, Rapid Application Development, Aplikasi Web*