

ABSTRAK

Pelayanan publik konvensional di Kelurahan 36 Ilir Kota Palembang masih menghadapi kendala terkait efisiensi alur birokrasi dan keterbatasan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Aplikasi E-Kelurahan berbasis *website* sebagai media informasi digital guna mendukung implementasi *e-government* di tingkat kelurahan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah model *Waterfall* yang terdiri dari lima tahapan sekuensial, yaitu analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Pengumpulan data dilakukan secara komprehensif melalui observasi selama 10 hari kerja serta wawancara mendalam bersama *key informant* di lokasi penelitian. Sistem informasi ini direalisasikan secara langsung menggunakan platform *no-code Google Sites* dan analisis permasalahan dilakukan menggunakan metode *PIECES*, serta diuji menggunakan teknik *Black Box Testing* untuk memastikan seluruh fungsionalitas fitur berjalan dengan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi E-Kelurahan berhasil mengintegrasikan berbagai pusat informasi layanan administrasi, panduan penggunaan aplikasi SIDEMANG, syarat pengurusan dokumen (KTP, KK, SKTM, SKU), publikasi kegiatan kemasyarakatan, serta transparansi penyaluran bantuan sosial ke dalam satu wadah digital yang responsif. Kesimpulannya, pengalihan prosedur pelayanan dari sistem konvensional menuju Aplikasi E-Kelurahan ini mampu memangkas alur birokrasi, mempercepat penyampaian informasi, serta meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan terintegrasi.

Kata Kunci: *E-Government*, *Waterfall*, *Google Sites*, Pelayanan Publik.

ABSTRAK

Conventional public services in the 36 Ilir Village of Palembang City still face obstacles related to the efficiency of bureaucratic flows and limited accessibility of information for the public. This study aims to design and build a website-based E-Kelurahan Application as a digital information medium to support the implementation of e-government at the village level. The system development method used is the Waterfall model consisting of five sequential stages, namely needs analysis, system design, implementation, testing, and maintenance. Data collection was carried out comprehensively through observations for 10 working days and in-depth interviews with key informants at the research location. This information system was realized directly using the Google Sites no-code platform and problem analysis was carried out using the PIECES method, and tested using the Black Box Testing technique to ensure all feature functionality runs properly. The results of the study indicate that the E-Kelurahan Application successfully integrates various administrative service information centers, SIDEMANG application usage guides, document processing requirements (KTP, KK, SKTM, SKU), publication of community activities, and transparency of social assistance distribution into one responsive digital platform. In conclusion, the transfer of service procedures from the conventional system to the E-Kelurahan Application is able to reduce bureaucratic flow, accelerate the delivery of information, and increase the efficiency and responsiveness of public services in order to realize modern and integrated governance.

Keywords: *E-Government, Waterfall, Google Sites, Public Service.*