

INTISARI

Kelurahan Jagabaya 1 merupakan salah satu instansi pemerintahan yang perlu menerapkan teknologi informasi, yang berlokasi pada Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung dan dipimpin oleh Kepala Lurah Bapak Sukriyadi, kelurahan tersebut memiliki penduduk berjumlah 2259 jiwa yang terdiri dari 1122 jiwa Laki-Laki dan 1137 jiwa Perempuan. Permasalahan penyampaian informasi dan pengolahan data penduduk yaitu proses permohonan surat masih dilakukan secara manual pada kantor kelurahan, proses tersebut berdampak pada kinerja yang kurang optimal, seperti terjadinya antrian ketika menunggu permohonan divalidasi dan proses rekap yang dilakukan secara berulang.

Metode yang digunakan yaitu *extreme programming* dengan penerapan *Government To Citizen* yang bertujuan untuk menghasilkan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi, permohonan surat, pengaduan maupun kritik dan saran. Hasil dari penelitian berupa penerapan *Government To Citizen* yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mendukung penerapan teknologi informasi bagi pemerintahan.

Kata kunci : Analisa, Implementasi, Sistem Informasi, Manajemen, Kelurahan, Web, *Government To Citizen*