

## ABSTRAK

Pelayanan publik (masyarakat) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah unit polisi yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Cidadap mengalami kendala karena proses pengarsipan dokumen yang belum terkomputerisasi dengan benar, hal tersebut menyebabkan petugas kesulitan saat mencari dokumen dan saat akan membuat laporan harian. Adapun masyarakat sering terkendala oleh jarak dan waktu untuk melakukan laporan ataupun aduan, melihat masalah tersebut diperlukan sebuah solusi untuk memudahkan proses-proses yang dilakukan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan pelapor.

Penelitian ini dilakukan untuk merancang Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Cidadap Kota Bandung dengan mengadopsi beberapa langkah yang ada pada metodologi *Structured System and Design Methods* (SSADM) dan menggunakan konsep *Work System Framework* (WSF).

Hasil dari penelitian ini adalah rancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Cidadap Kota Bandung. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan solusi yang akan memudahkan petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan pelapor dalam melakukan proses-proses yang ada.

**Kata Kunci** : Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, *Structured System and Design Method*, *Work System Framework*.

## ABSTRACT

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling the needs of services in accordance with legislation for every citizen and resident of the goods, services and / or administrative services provided by the public service administrator.

Integrated Police Service Center is a police unit that serves to provide services to the citizen in the form of acceptance and first handling report/complaint, help services/assistance services in accordance with applicable laws and regulations. In conducting services to the citizen, Integrated Police Service Center Cidadap Sector Police have constraints due to the process of archiving documents that have not been properly computerized, it causes the officer difficulty when looking for documents and when will make daily reports. The citizen is often constrained by the distance and time to perform reports or complaints, looking at the problem required a solution to simplify the processes undertaken by Integrated Police Service Center officers and reporters.

This research was conducted to design the Public Service Information System in Integrated Police Service Center Cidadap Sector Police of Bandung City by adopting several steps in the Structured System and Design Methods (SSADM) and using Work System Framework (WSF) concept.

The result of this research is the design of Public Service Information System in Integrated Police Service Center Cidadap Sector Police of Bandung City. The benefit of this research is to provide a solution that will simplify the Integrated Police Service Center officers and reporter undertake existing processes.

**Keywords:** Public Service Information System, Integrated Police Service Center, Structured System and Design Method, Work System Framework.