

ABSTRAK

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian alat yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan konsumen (Gronroos, 1990 dalam Ratminto dan Winarsih, 2005). Dalam perkembangannya proses pelayanan di instansi pemerintahan membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi guna mempermudah kinerja petugas terkait proses bisnis administratif pelayanan.

Web merupakan jenis layanan sesuai dengan konsep *realtime* dimana pemenuhan kebutuhan terkait kinerja sistem dapat terpenuhi dalam suatu batasan waktu tertentu. Hal tersebut dirasa dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan administrasi pelayanan di kantor Kecamatan Bojongloa Kaler untuk menunjang proses bisnis yang melibatkan beberapa petugas atau *user* dalam pengaplikasian teknologi informasi. Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan ini menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall*. Selain itu perancangan sistem pada penelitian ini menggunakan model *Unified Modelling Language* guna merancang dan mendokumentasikan sistem piranti lunak dan menawarkan sebuah standar untuk merancang model.

Dalam penelitian Tugas Akhir ini akan dikembangkan sebuah sistem yang akan memenuhi kebutuhan pelayanan yang mengintegrasikan kebutuhan dari tiap seksi yang ada di kantor Kecamatan Bojongloa Kaler. Sistem informasi Administrasi Pelayanan Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler ini juga diharapkan dapat menjadi solusi dalam pendataan permohonan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Pelayanan, Kecamatan Bojongloa Kaler, *Web*, Sistem Informasi