

## ABSTRAK

Ilham Akbar Nugraha, 1208010089, 2024, Efektivitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Berbasis Elektronik di BNN Kota Bandung.

Perkembangan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah di Provinsi Jawa Barat, khususnya untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan tahun 2018–2023, pemanfaatan sistem informasi sangatlah penting; salah satu contohnya adalah penggunaan komputer untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Pengenalan sistem informasi komputer di Badan Narkotika Nasional Kota Bandung telah menyebabkan perubahan budaya kerja pemerintah yang berarti penggunaan komputer dalam proses kerja dan pendokumentasian pendataan menjadi elektronik. Pekerjaan menjadi kurang efisien dan produktif sebelum diperkenalkannya sistem informasi komputer. Berkat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, informasi dapat dengan cepat dikirimkan dan data dapat diproses. Selain itu, penerapan program pelayanan terpadu telah mempercepat proses penyampaian layanan publik, memudahkan koordinasi antarinstansi, dan meningkatkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan. Dengan adanya pelayanan terpadu, masyarakat dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi melalui satu pintu, sehingga waktu dan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya program pelayanan terpadu yang berada di BNN Kota Bandung. Untuk mengetahui ke efektifan program pelayanan terpadu tersebut diukur oleh teori dari Budiani dalam (Dimas Mahendra, 2022) yang mempunyai 4 dimensi yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu sumber data primer dan sekunder yang didapat melalui teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Lalu Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat kegiatan yaitu mengolah dan mempersiapkan, membaca keseluruhan data, penyajian data, interpretasi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai program pelayanan terpadu di BNN Kota Bandung tidak hanya merupakan hasil dari implementasi yang matang dan efektif, tetapi juga dari komitmen yang kuat dari semua pihak terlibat. Dengan terus meningkatkan teknologi dan dukungan dari berbagai pihak, diharapkan program ini dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif yang lebih besar dalam pelayanan terpadu dan keberlanjutan lingkungan yang sehat dan bebas narkoba di masa depan.

Kata kunci : Efektivitas Program, Pelayanan terpadu, Sistem informasi

## ABSTRACT

Ilham Akbar Nugraha, 1208010089, 2024, *Effectiveness of the Electronic Based Integrated Service Information System Program at BNN Bandung City.*

*The development and implementation of government policies in West Java Province, especially to support the achievement of development goals for 2018–2023, the use of information systems is very important; one example is the use of computers to increase employee productivity. The introduction of a computer information system at the Bandung City National Narcotics Agency has caused a change in government work culture, which means the use of computers in work processes and data collection documentation has become electronic. Work became less efficient and productive before the introduction of computer information systems. Thanks to the use of information and communication technology, information can be quickly transmitted and data can be processed. In addition, the implementation of integrated service programs has accelerated the process of delivering public services, facilitated coordination between agencies, and increased public access to the various services provided. With integrated services, people can take care of various administrative needs through one door, so that the time and costs spent are more efficient.*

*This research aims to find out how effective the integrated service program at BNN Bandung City is. To determine the effectiveness of the integrated service program, it is measured by the theory of Budiani in (Dimas Mahendra, 2022) which has 4 dimensions, namely accuracy of program targets, program socialization, program objectives, program monitoring.*

*This research uses a qualitative approach and uses descriptive research type. The data sources used in the research are primary and secondary data sources obtained through data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Then the data analysis technique used in this research consists of four activities, namely processing and preparing, reading all the data, presenting the data, interpreting.*

*Based on the results of research regarding the integrated service program at BNN Bandung City, it is not only the result of mature and effective implementation, but also of strong commitment from all parties involved. By continuing to improve technology and support from various parties, it is hoped that this program can continue to develop and provide a greater positive impact in integrated services and the sustainability of a healthy and drug-free environment in the future.*

*Keywords: Program effectiveness, Integrated services, Information systems*