

## ABSTRAKSI

Kecamatan Tenggilis Mejoyo merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Surabaya. Pada kecamatan ini tersedia layanan-layanan pengurusan dokumen yang diperlukan oleh warga. Setiap pengurusan dokumen memerlukan syarat dan alur pengurusan yang berbeda-beda. Akses informasi antara kecamatan, kelurahan, dan warga terbatas hanya pada pengumuman di kantor-kantor kelurahan dan kecamatan, sehingga memerlukan keaktifan warga untuk datang langsung agar bisa memperoleh informasi secara akurat. Kecamatan juga tidak memiliki antrian yang terstruktur sehingga dapat menurunkan kualitas layanan. Pencatatan rencana kegiatan dan realisasinya di kecamatan juga masih berbasis kertas sehingga sulit untuk diorganisir dan diarsipkan. Tugas akhir ini berusaha menjawab permasalahan tersebut dengan membuat aplikasi layanan informasi mandiri yang terpadu untuk menyampaikan informasi dari kecamatan untuk warga. Aplikasi ini dibuat berbasis web sehingga dapat diakses melalui internet dan juga dibuat agar dapat diakses melalui SMS. Pembuatan aplikasi ini menggunakan Symfony Framework, MySQL, JavaScript, dan Gammu. Dari hasil uji coba yang dilakukan, warga dapat memperoleh informasi mengenai alur dan syarat pengurusan dokumen, informasi mengenai kegiatan, dan pengumuman-pengumuman lainnya melalui aplikasi ini tanpa harus datang ke kantor kelurahan atau kantor kecamatan. Dari hasil uji coba itu pula warga dapat mengambil nomor antrian pelayanan tanpa harus berada di tempat. Pihak kecamatan juga terbantu karena adanya fitur SMS grup untuk mempercepat penyebaran informasi antar petugas. Pembuatan laporan mengenai antrian, pendaftaran kegiatan, dan realisasi anggaran juga membantu petugas untuk mengambil keputusan di kemudian hari.

**Kata kunci:** layanan informasi, pengurusan dokumen, SMS, antrian