

ABSTRACT

THESIS TITLE : **Designing and Implementing Public Service Management Information System Based On Customer Relationship Management in The National Narcotics Agency of West Sumatera Province Using PHP Programming Language and MySQL Database.**

Name : **Cindy Muspitasari**
No.Bp : **16101152610306**
Major : **Information System**
Supervisor : **1. Hari Marfalino, S.Kom., M.Kom.**
2. Larissa Navia Rani, S.Kom., M.Kom.

Advances in technology are pushing people to work faster and appropriately using systems designed for needs. This is related to the role of the National Narcotics Agency of West Sumatra province as a competent institution to handle the case of narcotics and illegal drugs circulation and media that provide services to the public in conducting rehabilitation of narcotics and illegal drugs. From the need of a public service management information system that is accessible to the community based on customer relationship management, namely by combining processes, human and technology in its services so that people can experience the best service through the performance optimizations provided. Besides that, the report is also more efficient and accurate as the process is systematized so as to avoid the risk of mistakes.

Keywords: *Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat, Management Information System, Public Services, Customer Relationship Management, PHP, MySQL.*

ABSTRAK

Judul Skripsi : **Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Customer Relationship Management (CRM) Pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MySql**

Nama : **Cindy Muspitasari**

No.Bp : **16101152610306**

Jurusan : **Sistem Informasi**

Dosen Pembimbing : **1. Hari Marfalino, S.Kom., M.Kom.**
2. Larissa Navia Rani, S.Kom., M.Kom.

Kemajuan teknologi yang makin pesat mendorong manusia untuk bekerja lebih cepat dan tepat menggunakan sistem-sistem yang dirancang untuk keperluannya. Hal ini berkaitan dengan peran Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat sebagai Instansi yang berwenang menangani kasus tindak peredaran narkotika dan obat-obatan terlarang serta media yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan rehabilitasi bagi pasien penyalahgunaan narkotika dan obat-obatan terlarang. Dari kebutuhan tersebut diperlukan sebuah sistem informasi manajemen pelayanan publik yang dapat diakses masyarakat berbasis pada customer relationship management, yaitu dengan memadukan proses, manusia dan teknologi dalam pelayanannya sehingga masyarakat dapat merasakan layanan terbaik lewat pengoptimalan kinerja yang diberikan. Disamping itu juga perekapan laporan yang dikerjakan oleh Petugas menjadi lebih efisien dan akurat karena prosesnya sudah tersistematisasi dengan baik sehingga terhindar dari resiko kesalahan.

Kata Kunci : *Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat, Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publik, Customer Relationship Management, PHP, MySQL.*