

ABSTRAK

Pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Jenis pelayanan manual yang dilakukan saat ini masih jauh dari faktor *accountable* dan *transparency*. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus baik, efektif dan efisien. Untuk meningkatkan tingkat pelayanan publik di instansi pemerintah maka dibutuhkan sebuah sistem yang mempermudah dalam melakukan pelayanan.

Pada penelitian kali ini dibuatlah sebuah sistem antrian pelayanan publik yang mengintegrasikan seluruh jenis pelayanan publik yang ada pada instansi pemerintahan dengan papan informasi layanan publik berbasis *Digital Signage*. Sistem antrian tersebut diharapkan dapat mengurai permasalahan yang ada saat ini. Metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu GRAPPLE yang meliputi tahapan pengumpulan kebutuhan, analisis, perancangan, pengembangan, dan penyebaran sistem.

Hasil dari penelitian ini yaitu Integrasi Sistem Antrian Berbasis Android dengan Informasi Layanan Publik berbasis *Digital Signage*. Hasil pengujian yang dilakukan pada sistem melalui 2 tahapan yaitu *Alpha Test* dan *Beta Test*. Pada tahap *Alpha Test* telah menghasilkan persentase tingkat persetujuan 96,8% sedangkan pada tahap *Beta Test* menghasilkan persentase tingkat persetujuan 96,5% dan dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem berfungsi dengan baik dan dapat digunakan meskipun masih terdapat kekurangan yang dapat menjadi pengembang pada penelitian berikutnya.

Kata Kunci : sistem antrian, integrasi, GRAPPLE, *digital signage*