pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. bentuk-bentuk pelayanan yang ada di lingkungan rukun warga 05 meliputi pelayanan administrasi dasar misalnya: layanan pembuatan karetu keluarga, akta kelahiran, surat kematian, kup, surat keterangan tidak mampu (setum) dan masih banyak yang lainnya. masalah yang dihadapi oleh rukun warga 05 adalah adanya administrasi dan birokrasi yang belum terkomputerisasi sehingga menyebabkan pelayanan publik ke masyarakat menjadi lama. selain itu juga dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi penyimpangan-penyimpangan pelayanan publik di rukun warga 05 khususnya dalam penyimpangan pemberian surat keterangan tidak mampu. penelitian terdahulu tentang warga miskin penerima setum di kota ambi menjadi salah satu yang melandasi penelitian ini. perancangan sistem informasi pelayanan publik pada w 05 dirancang dengan menggunakan beberapa modul yaitu modul pelaporan warga, modul evaluasi program kerja w, modul distribusi program kerja ret, modul administrasi warga, evaluasi pemberian setum, modul sosialisasi dan informasi warga. implementasi dari pelayanan publik ini menggunakan metode prototipe dan menggunakan analisa neces dengan penerapan prive bayas untuk penyeleksian surat keterangan tidak mampu sehingga pelayanan publik dan pemberian setum dapat dilakukan secara efektif, efisien dan tepat sasaran