

APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS *WEB* DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PESAWARAN

Oleh

Pandi Kurniawan

RINGKASAN

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Pesawaran merupakan komponen pelaksana yang bergerak dibidang pajak dan retribusi daerah. BAPENDA dipimpin oleh Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan hal yang penting karena berkaitan dengan tujuan serta visi dari BAPENDA Kabupaten Pesawaran. Survei kepuasan masyarakat merupakan pengukuran secara menyeluruh atas tingkat kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan survei di BAPENDA Kabupaten Pesawaran dilaksanakan satu kali dalam satu tahun berdasarkan hasil observasi pelaksanaan survei di BAPENDA Kabupaten Pesawaran masih menggunakan mekanisme pelaksanaan survei dengan media kertas dan belum diterapkannya pemanfaatan teknologi untuk mengelola hasil survei, hal ini mengakibatkan berbagai permasalahan seperti data survei yang sudah terisi hilang atau rusak dan sering terjadi manipulasi data survei yang berakibat data tidak sesuai dan tidak akurat. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka diperlukan sebuah mekanisme survei yang terkomputerisasi untuk solusi permasalahan diatas dengan sebuah Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis *Web* di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran yang diharapkan mampu mempermudah dalam proses melakukan survei kepuasan masyarakat dan dapat mempermudah dalam mengakses dan mengelola data secara komputerisasi.