

**SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PADA KPPN BENGKULU MENGGUNAKAN BAHASA
PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ARIF HAMDANI PUTRA

NPM. 13030033

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

2018

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA KPPN BENGKULU MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL

Oleh :

Arif Hamdani Putra¹⁾

Dra. Asnawati, M.Kom²⁾

Ricky Zulfiandri, M.Kom²⁾

Selama ini untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan, akan dilakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan memberikan lembaran pertanyaan yang diisi oleh pengguna layanan pada saat berada di KPPN Bengkulu. Pertanyaan yang diberikan cukup banyak karena penilaian dilakukan dengan mengisi pertanyaan pada 5 kategori penilaian yaitu kinerja layanan pencairan dana, kinerja layanan bimbingan dan konsultasi, kinerja layanan konfirmasi surat setoran, kinerja layanan rekonsiliasi laporan keuangan (realisasi APBN), sarana dan prasarana. Dengan banyaknya pertanyaan yang harus diisi oleh pengguna layanan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengisi survei tersebut., dan survei tersebut juga tidak dapat dibawa pulang oleh pengguna layanan. Sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan pada KPPN Bengkulu merupakan suatu aplikasi berbasis web yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja secara *online* melalui *link url website* : www.kkpnbengkulusurvei.online. Sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan pada KPPN Bengkulu dapat membantu proses survei yang dilakukan oleh pengguna layanan setiap tahunnya. Hasil penilaian survei dari pengguna layanan akan dikalkulasikan untuk mendapatkan *output* berupa grafik dan hasil perhitungan rata-rata skor kepuasan pengguna layanan. Dari hasil kuisioner tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan dapat membantu pengguna layanan dalam mengisi survei, dan saran yang diberikan dari hasil kuisioner yaitu sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan agar dapat disosialisasikan keseluruh pengguna layanan.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Survei Kepuasan, Pengguna Layanan, KPPNBengkulu, PHP, MySQL*

- 1) Calon Sarjana
- 2) Dosen Pembimbing

ABSTRACT

INFORMATION SYSTEM ON SERVICE USER SATISFACTION SURVEY IN KPPN BENGKULU USING PHP PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL DATABASE

By:
Arif Hamdani Putra¹⁾
Asnawati²⁾
Ricky Zulfiandri²⁾

All this time, to know the satisfaction of service users, will be conducted service user satisfaction survey by giving the question sheets filled by service users while in KPPN Bengkulu. The questions were given quite a lot because the assessment was done by filling in the questions on the 5 categories of assessments, namely the performance of the disbursement service, the performance of the guidance and consulting services, the performance of the deposit confirmation mail service, the performance of financial statement reconciliation service (realization of APBN), facilities and infrastructure. With so many questions that service users need to fill in, it takes a long time to complete the survey, and the survey also cannot be taken home by the service user. Information system of customer service satisfaction survey on KPPN Bengkulu is a web marching application that can be accessed anywhere and anytime by online through website url link: www.kkpnbengkulusurvei.online. Information system of service user satisfaction survey on KPPN Bengkulu can assist the survey process conducted by the service users every year. Survey assessment results from users of the service will be calculated to obtain graphical output and calculation results of user service satisfaction scores. From the results of the questionnaire can be concluded that the information system of service user satisfaction survey can help service users in filling the survey, and advice given from the results of the questionnaire is a system of customer service satisfaction survey information to be socialized throughout the service users.

Keywords: Information System, Satisfaction Survey, User Service, KPPN Bengkulu, PHP, MySQL

- 1) Student*
- 2) Supervisors*