

## ABSTRAKSI

PT. TELKOM CDC merupakan salah satu unit dari PT.TELKOM yang menangani pemberdayaan ekonomi masyarakat, pengembangan kondisi sosial masyarakat serta lingkungan sekitar wilayah usaha. PT. TELKOM CDC Area Jatim Sub Area Surabaya Barat berlokasi di Jl. Mergoyoso no.1-3, Surabaya.

Adapun permasalahan yang ada pada PT.TELKOM CDC Area Jawa Timur Sub Area Surabaya Barat adalah proses penyebaran kuesioner tentang pelayanan PT. TELKOM CDC masih dilakukan secara manual dengan mengirimkan form kuesioner satu per satu ke mitra binaan. Proses tersebut dianggap kurang efisien karena menghabiskan banyak waktu dan biaya saat operasionalnya karena jumlah mitra binaan yang dimiliki oleh PT. TELKOM CDC lebih dari 1500 mitra.

Solusi dari permasalahan yang ada adalah membuat aplikasi opini pelayanan berbasis *web* untuk memudahkan proses penyebaran dan pengisian kuesioner bagi mitra binaan dan melihat hasil kuesioner dengan lebih cepat bagi Manajer Area dan Officer 1 yang bertugas.

Hasil yang diperoleh dari pengerjaan Rancang Bangun Aplikasi Opini Pelayanan TELKOM CDC Area Jatim ini adalah aplikasi yang dapat mengurangi kegiatan operasional saat penyebaran kuesioner. Selain itu hasil dari kuesioner yang diisi oleh mitra binaan ditampilkan secara *real-time* dan dalam bentuk grafik karena dapat memberikan informasi yang lebih mudah dibaca.

**Kata Kunci :** *Telkom CDC, Opini, Pelayanan Kepuasan Pelanggan*