

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGUJIAN MUTU

UPT PENGUJIAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

BANYUWANGI

PERIODE : JULI s.d DESEMBER 2021



DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN  
UPT PENGUJIAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PRODUK  
KELAUTAN DAN PERIKANAN BANYUWANGI  
2021

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, Inayah, Taufik dan Hidayahnya sehingga kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan Periode Semester 2 (Dua) Tahun 2021 dapat dilaksanakan di UPT Pengujian Mutu dan Pengembangan Produk Kelautan dan Perikanan (PMP2KP) Banyuwangi. Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan ini dilaksanakan pada tanggal 04 Juli s.d 31 Desember 2021 di unit pelayanan pengujian mutu pada seksi Pengujian Mutu, UPT. PMP2KP Banyuwangi.

Penyusunan Laporan Survei kepuasan pelanggan ini dilakukan guna memenuhi amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, sebagai dasar monitoring dan evaluasi pelayanan yang telah dilakukan.

Diharapkan dalam kegiatan survey kepuasan pelanggan ini dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pengujian di UPT PMP2KP Banyuwangi sebagai Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu dan sebagai bahan masukan peningkatan kinerja selanjutnya.

Mengetahui,  
KEPALA UPT. PMP2KP BANYUWANGI

  
**ANWAR SOBARI, A.Pi, MMA**

Pembina

NIP. 19640323 199001 1 015

Banyuwangi, 31 Desember 2021  
Kasie Pengujian Mutu

  
**TITA SULISTYAWATI, S.Si**

Penata Tk I

NIP. 19771221 200701 2 017

**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL KUISIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN  
UPT PENGUJIAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PRODUK KELAUTAN DAN  
PERIKANAN BANYUWANGI  
(SEMESTER II TAHUN 2021)**

**1. Latar Belakang**

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan Good Governance dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

UPT Pengujian Mutu dan Pengembangan Produk Kelautan dan Perikanan Banyuwangi merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang teknis pengujian mutu, penerapan mutu dan pengembangan produk hasil perikanan, ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.

Sebagai laboratorium pengujian mutu hasil perikanan yang menerapkan ISO/IEC 17025:2017, salah satu persyaratan pada klausul 8.6.2 Peningkatan adalah yaitu :

- ☐ Laboratorium harus mencari umpan balik positif maupun negatif dari pelanggannya;
- ☐ Umpan balik tersebut harus dianalisa dan digunakan untuk meningkatkan sistem manajemen kegiatan pengujian serta pelayanan pelanggan

Kepuasan pelanggan hanya bisa dicapai bila laboratorium mampu memenuhi kebutuhan dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pelanggan serta pihak yang berkepentingan berdasarkan peraturan perundang-undangan atau standard system manajemen mutu. Salah satu kegiatan dalam rangka peningkatan adalah dengan mencari Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pembagian kuisisioner kepuasan masyarakat.