

**LAPORAN**  
**PENGADUAN PELANGGAN**

**JENIS LAYANAN :**  
**LABORATORIUM PENGUJI**

**PERIODE**  
**SEMESTER 2 2019**

**JULI S.D DESEMBER 2019**



**BALAI RISET PEMULIHAN SUMBER DAYA IKAN**  
**PUSAT RISET PERIKANAN**  
**BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**TAHUN 2019**

## **A. Latar Belakang**

Balai Riset Pemulihan Sumber Daya Ikan (BRPSDI) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.17/MEN/2017 dengan tugas melaksanakan riset pemulihan sumber daya ikan perairan tawar dan laut. BRPSDI merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kelautan dan Perikanan di bidang riset pemulihan sumber daya ikan perairan tawar dan laut, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan yang menangani riset kelautan dan perikanan serta pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan.

Sebagai lembaga riset, BRPSDI juga berperan sebagai pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017, pelayanan publik lembaga riset di lingkup Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan Perikanan yaitu jenis layanan jasa pengujian laboratorium. Sebagai lembaga pelayanan publik pemenuhan kepuasan pelanggan menjadi prioritas kami, hal tersebut merupakan indikator yang telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. SNI ISO/IEC 17025: 2008 butir 4.7 mendefinisikannya dalam bentuk pelayanan kepada pelanggan dengan senantiasa mengupayakan umpan balik dari pelanggan, baik positif maupun negatif. Untuk mengetahui umpan balik dari pelanggan tersebut, telah disediakan fasilitas pengaduan berupa kotak pengaduan, nomor telepon dan email pengaduan untuk melihat tolak ukur penilaian penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di BRPSDI kepada masyarakat.

## B. Hasil

Berdasarkan data dan hasil laporan pengaduan dan penanganan pengaduan masyarakat yang diperoleh pada semester 2 (Juli – Desember) 2019 adalah sebagai berikut :

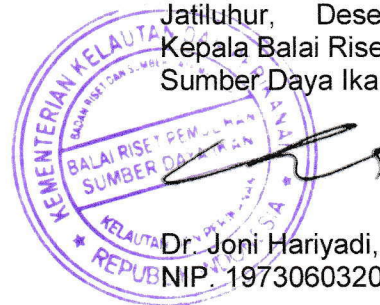
No	Bulan	Jenis Pengaduan	Penanganan	Keterangan
1	Juli - Desember	-	-	-

Belum ada laporan pengaduan yang masuk ke pelayanan publik BRPSDI baik melalui email maupun kotak saran yang sudah disediakan.

## C. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kotak pengaduan dan email pengaduan pada semester 2 (Juli - Desember) 2019, tidak terdapat pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik di Balai Riset Pemulihan sumber Daya Ikan.

Jatiluhur, Desember 2019  
Kepala Balai Riset Pemulihan  
Sumber Daya Ikan



Dr. Joni Hariyadi, MSc  
NIP. 197306032003121002