

ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Industri Pangan, Olahan, dan Kemasan (IPOK) yang dinaungi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat memiliki peran penting dalam pelanggan. Salah satunya yaitu menyelenggarakan sebagian kegiatan teknis operasional dalam bidang pengembangan industri pangan, olahan, dan kemasan. UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan (IPOK) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian kegiatan teknis operasional di bidang pengembangan industri aneka hasil hutan dan kemasan. Terdapat sebuah permasalahan yang sering muncul selain daripada keterlambatan. Kesalahan informasi berkaitan dengan identitas pelanggan dan jumlah pelanggan yang telah melakukan komplain (keluhan) juga menjadi sebuah permasalahan yang kerap terjadi. Penilaian bersifat *paper based* dan dikarenakan *covid-19* yang ikut menambah kesulitan dalam pengumpulan data kepuasan pelanggan serta adanya potensi *raw data* yang hilang dikarenakan pelanggan yang melakukan pengisian data secara manual tidak dapat memberikan suatu respon dengan menyajikan kepuasan dari layanan

Dalam perancangan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode *Waterfall* sebagai pembuatan alur sistem penilaian kepuasan pelanggan selain itu terdapat juga metode pengujian sistem yang digunakan pada perancangan ini yaitu *Black box* dan *User Acceptance Test (UAT)*.

Hasil dari Tugas Akhir ini adalah sebuah Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Berbasis *Website* yang dapat memberikan informasi dan memudahkan penilaian hasil kinerja Satuan Pelayanan yang tersedia dan sistem akan terpantau secara langsung oleh Kepala Dinas.

Dengan penelitian ini penilaian kualitas layanan terlihat dari perbandingan triwulan dari aspek yang sudah ditetapkan oleh UPTD IPOK Kepala Dinas selaku *problem owner* dapat mengamati langsung penilaian yang diberikan pelanggan kepada satuan pelayanan yang memberikan pelayanan dari aspek yang telah ditetapkan dalam melakukan pelayanan.

Kata kunci — *UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan, Waterfall*