



NOTA DINAS
NOMOR 199.1 /PKTN.4.10/ND/06/2022

Yth. : Direktur Metrologi
Dari : Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV
Hal : Penyampaian Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan Semester I dan II Tahun 2021 dan Triwulan I tahun 2022
Lampiran : 1 (satu) berkas
Tanggal : 6 Juni 2022

Berdasarkan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, BSML Regional IV telah melaksanakan pengelolaan keluhan pelanggan. Adapun terlampir laporan penanganan Keluhan Pelanggan Semester I dan II Tahun 2021 dan Triwulan I tahun 2022. Dimana terdapat 1 keluhan pelanggan pada semester I tahun 2021, tidak ada keluhan pelanggan pada Semester II Tahun 2021 dan tidak ada keluhan pelanggan pada Triwulan I tahun 2022.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan arahan Bapak lebih lanjut kami ucapkan terima kasih.

Kepala
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV, *AK*



Aris Kusnandar



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

**Laporan Kegiatan
Pengelolaan/Penanganan
Keluhan Pelanggan di
BSML Regional IV**

Semester I Tahun 2021



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN/PENANGANAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PELANGGAN DI BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV

1. Dasar Hukum

Keputusan Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV Nomor 14 tahun 2021 tentang Penetapan Pengelola Keluhan Pelanggan pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.

2. Definisi Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan :

Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak pelanggan mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan oleh Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.

3. Latar Belakang Adanya Pengelolaan Keluhan, konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan di Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV :

- Adanya keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian pekerjaan sebagaimana yang seharusnya;
- Adanya keluhan pelanggan yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas;

4. Manfaat Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan di Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV :

- Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak pelanggan mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan oleh Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV;
- Terwujudnya komunikasi antara pelanggan dan BSML Regional IV;
- Adanya data tentang keluhan pelanggan yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan;
- Adanya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Jumlah keluhan pelanggan yang ditangani sebanyak 1 keluhan :

- Rekapitulasi keluhan pelanggan dimulai dari sejak Januari-Juni 2021;
- Keluhan terkait masalah kesalahan penulisan sertifikat verifikasi milik UPT Metrologi Legal Kota Makassar;

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Merevisi penulisan nama instansi pada sertifikat verifikasi milik UPT Metrologi Legal Kota Makassar;
- Membuat surat permintaan maaf terkait keluhan pelanggan;
- Memberikan *merchandise* kepada perwakilan dari UPT Metrologi Legal Kota Makassar.

7. Rekomendasi dan Harapan :

- Peningkatan sarana dan prasana untuk kinerja laboratorium;
- Diharapkan adanya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap konflik, keluhan, perbedaan pendapat pelanggan agar tidak berulang.

8. Rekap dan Dokumentasi kegiatan terlampir :

Rekapitulasi Komplain Pelanggan, rekapitulasi kategori komplain dan evaluasi komplain.

9. Penutup

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan konflik/keluhan, perbedaan pendapat pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka perbaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Gowa, 30 Juni 2021

Kepala

Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,



Aris Kusnandar



KELUHAN PELANGGAN

No. Keluhan : 01/KP/02/21
Nama Pelanggan : Gamaluddin Ahmad
Instansi/Perusahaan : UPT Metrologi Legal Kota MAKASSAR
Alamat : Jl Balai Kota No. 17
Hari/Tanggal : 23/02/2021
No. Telpon/HP : 0812 4133903
Pelugas Penerima Aduan : DEWA A. A. A.

Uraian Keluhan

- Kesalahan penulisan nama instansi

Lampiran/Bukti Keluhan

- Terulis "UPTD Metrologi Legal Kota Makassar"
Seharusnya "UPT Metrologi Legal Kota Makassar"

Gowa, 23/02/2021

(Nama dan Tanda Tangan Jelas)

Tindak Lanjut Keluhan

- Bu Fadhilah Zainuddin, tolong segera diperbaiki.

Gowa, 23 Februari 2021

(Nama dan Tanda Tangan Jelas)



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

**Laporan Kegiatan
Pengelolaan/Penanganan
Keluhan Pelanggan di
BSML Regional IV**

Semester II Tahun 2021



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN/PENANGANAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PELANGGAN DI BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV

1. Dasar Hukum

Keputusan Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV Nomor 14 tahun 2021 tentang Penetapan Pengelola Keluhan Pelanggan pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.

2. Definisi Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan :

Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak pelanggan mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan oleh Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.

3. Latar Belakang Adanya Pengelolaan Keluhan, konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan di Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV :

- Adanya keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian pekerjaan sebagaimana yang seharusnya;
- Adanya keluhan pelanggan yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas;

4. Manfaat Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan di Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV :

- Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak pelanggan mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan oleh Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV;
- Terwujudnya komunikasi antara pelanggan dan BSML Regional IV;
- Adanya data tentang keluhan pelanggan yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan;
- Adanya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Jumlah keluhan pelanggan yang ditangani antara lain:

- Rekapitan keluhan pelanggan dimulai dari sejak Juli - Desember 2021;
- Tidak ada keluhan pelanggan selama semester kedua tahun 2021.

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Tidak ada dikarenakan tidak ada keluhan pelanggan.

7. Rekomendasi dan Harapan :

- Peningkatan sarana dan prasana untuk kinerja laboratorium;
- Diharapkan adanya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap konflik, keluhan, perbedaan pendapat pelanggan agar tidak berulang.

8. Rekapitan dan Dokumentasi kegiatan terlampir :

Rekapitulasi Komplain Pelanggan, rekapitulasi kategori komplain dan evaluasi komplain.

9. Penutup

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan konflik/keluhan, perbedaan pendapat pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka perbaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Gowa, 31 Desember 2021

Kepala
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,



Aris Kusnandar



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Kegiatan Pengelolaan/Penanganan Keluhan Pelanggan di BSML Regional IV

Triwulan I Tahun 2022



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN/PENANGANAN KELUHAN, KONFLIK, PERBEDAAN PENDAPAT PELANGGAN DI BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV

1. Dasar Hukum

Keputusan Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV Nomor 14 tahun 2021 tentang Penetapan Pengelola Keluhan Pelanggan pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.

2. Definisi Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan :

Adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak pelanggan mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan oleh Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.

3. Latar Belakang Adanya Pengelolaan Keluhan, konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan di Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV :

- Adanya keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian pekerjaan sebagaimana yang seharusnya;
- Adanya keluhan pelanggan yang tidak ada solusi penyelesaian secara tuntas;

4. Manfaat Pengelolaan Keluhan, Konflik, Perbedaan Pendapat Pelanggan di Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV :

- Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak pelanggan mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan oleh Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV;
- Terwujudnya komunikasi antara pelanggan dan BSML Regional IV;
- Adanya data tentang keluhan pelanggan yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan;
- Adanya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Jumlah keluhan pelanggan yang ditangani antara lain:

- Rekapitulasi keluhan pelanggan dimulai dari sejak Januari - Maret 2022;
- Tidak ada keluhan pelanggan selama triwulan kesatu tahun 2022.

6. Hal-hal yang sudah dilakukan:

- Tidak ada dikarenakan tidak ada keluhan pelanggan.

7. Rekomendasi dan Harapan :

- Peningkatan sarana dan prasana untuk kinerja laboratorium;
- Diharapkan adanya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap konflik, keluhan, perbedaan pendapat pelanggan agar tidak berulang.

8. Rekapitan dan Dokumentasi kegiatan terlampir :

Rekapitulasi Komplain Pelanggan, rekapitulasi kategori komplain dan evaluasi komplain.

9. Penutup

Demikianlah laporan monitoring dan evaluasi ini untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kedepan. Semoga pengelolaan konflik/keluhan, perbedaan pendapat pelanggan bisa berjalan secara optimal dan semakin baik dalam rangka perbaikan dan meningkatkan kepuasan layanan masyarakat.

Gowa, 31 Maret 2021

Kepala
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,



Aris Kushandar

Nomor : 78.1 /PKTN.4.10/SD/02/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Maaf

Gowa, 23 Februari 2021

Yth. Kepala UPT Metrologi Legal Kota Makassar
di
Tempat

Dengan hormat,

Terima kasih kami sampaikan atas kepercayaan Bapak/Ibu telah menggunakan layanan kami. Sesuai dengan komitmen Balai Standardisasi Metrologi Legal (BSML) Regional IV untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, maka dengan ini kami **memohon maaf** apabila dalam pelaksanaan pelayanan yang telah kami berikan masih terdapat kekeliruan yang kami lakukan. Kami akan segera menindaklanjuti atas masukan aduan yang Bapak/Ibu telah berikan.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV, 


Aris Kusnandar

Foto Pemberian Merchandise



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV
NOMOR: 1A TAHUN 2021**

**TENTANG
PENETAPAN PENGELOLA PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV**

KEPALA BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV,

- Menimbang : a. bahwa untuk mencapai sasaran kinerja sebagaimana tugas dan fungsi Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV, maka dipandang perlu menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan;
- b. bahwa untuk memastikan penanganan dan penyelesaian keluhan pelanggan pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV, perlu menetapkan Pengelola penanganan keluhan pelanggan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2017 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Kementerian Perdagangan;
4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 81 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perdagangan

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV TENTANG PENETAPAN PENGELOLA PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**
- KESATU : Menetapkan nama-nama pegawai Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV sebagai TIM PENGELOLA PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN sebagai berikut:
1. Penanggung Jawab : Aris Kusnandar
2. Ketua : Toto Triyanto Bayu Adji

3. Anggota : Ridwansyah
Baharuddin
Eka Riyanto Tanggo
Mursilatun
Willy Munandir M
Dewa Apriyanto Akbar

KEDUA : Menugaskan TIM PENGELOLA PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN sebagai berikut:

1. PENANGGUNG JAWAB

- 1) Bertanggung jawab atas pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan;
- 2) Memberikan arahan dalam pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan;
- 3) Mengevaluasi laporan penanganan keluhan pelanggan.

2. KETUA

- 1) Mengkoordinasikan penanganan keluhan pelanggan;
- 2) Memberikan solusi serta penyelesaian bila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan pengelolaan penanganan keluhan pelanggan;
- 3) Menerima Formulir Keluhan Pelanggan beserta produk tidak sesuai tersebut dari petugas loket dan selanjutnya menunjuk personil terkait untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan;
- 4) Menyetujui tindakan perbaikan dan memerintahkan personil penanggung jawab arsip untuk mengarsipkan Formulir Laporan Permasalahan.

3. ANGGOTA

- 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian penanganan keluhan pelanggan;
- 2) Menerima setiap keluhan pelanggan baik yang melalui kotak keluhan/saran, SMS, whatsapp, Instagram, atau telepon kemudian direkam dalam Formulir Keluhan Pelanggan;
- 3) Melakukan Tindakan perbaikan dengan mengacu pada Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan dan hasilnya dituangkan dalam Formulir Laporan Permasalahan yang tercantum dalam Prosedur Mutu Tindakan Perbaikan dan Menyampaikan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan kepada Subkoordinator Pelayanan;
- 4) Menyampaikan hasil perbaikan atau tindak lanjut keluhan kepada pelanggan.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat perubahan di dalamnya maka akan diadakan perbaikan kemudian.

Ditetapkan di: Gowa

Pada tanggal : 6 April 2021

KEPALA

BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV
SELAKU KUASA PENGGUNA ANGGARAN,



SALINAN keputusa ini disampaikan kepada:

1. Pegawai yang bersangkutan.