

NOTA DINAS
NOMOR PR.04.00/192.1/PKTN.4.4/ND/03/2023

Yth. : Direktur Metrologi
Dari : Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV
Hal : Penyampaian Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan Triwulan I Tahun 2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Tanggal : 31 Maret 2023

Berdasarkan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, BSML Regional IV telah melaksanakan pengelolaan keluhan pelanggan. Adapun terlampir laporan penanganan Keluhan Pelanggan Triwulan I tahun 2023. Dimana tidak ada keluhan pelanggan pada Triwulan I tahun 2023.

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

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 2023



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 2023;
- Tidak ada keluhan pelanggan selama triwulan kesatu tahun 2023.

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 2023

Kepala
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,



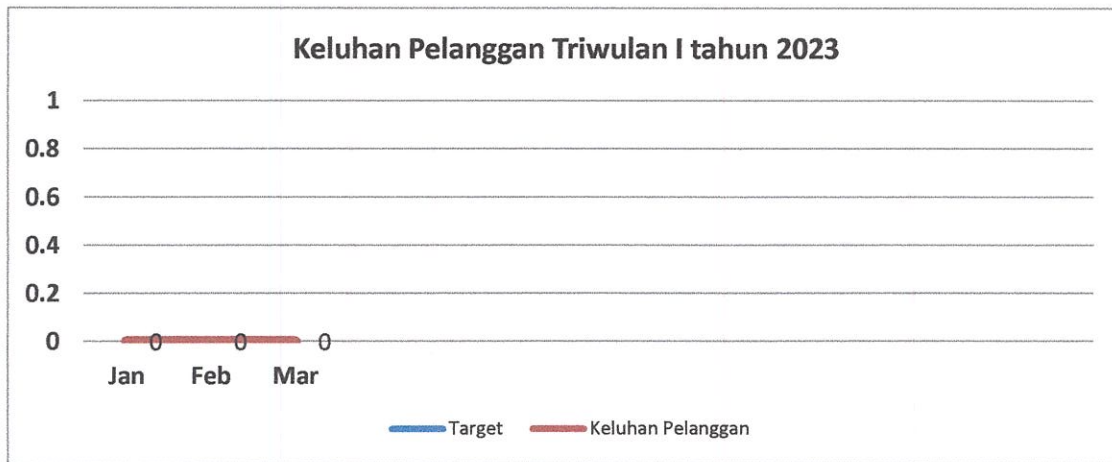
Aris Kusnandar

MONITORING DAN EVALUASI (MONEV) SASARAN MUTU

I. DATA DEPARTEMEN

| | | |
|-------------------------------|---|-------------------------|
| Satuan Kerja | : | BSML Regional IV |
| Penanggung Jawab Sasaran Mutu | : | Aris Kusnandar |
| Jabatan | : | Kepala BSML Regional IV |

II. GRAFIK MONITORING KELUHAN PELANGGAN BSML REGIONAL IV



III. TABEL MONITORING KELUHAN PELANGGAN BSML REGIONAL IV

| BULAN | Jan | Feb | Mar |
|-------------------|-----|-----|-----|
| Target | 0 | 0 | 0 |
| Keluhan Pelanggan | 0 | 0 | 0 |

IV. SUMMARY MONITORING KELUHAN PELANGGAN BSML REGIONAL IV

Selama Triwulan I tahun 2023 tidak ada keluhan pelanggan

| | | |
|---|--|---|
| Dibuat Oleh : | Diperiksa Oleh : | Disetujui Oleh : |
|  Eka Riyanto Tanggo Penanggung Jawab |  Mursilatun Management Representative |  Aris Kusnandar Top Management |