

NOTA DINAS  
NOMOR PR.04.00/347.3/PKTN.4.4/ND/07/2023

Yth. : Direktur Metrologi  
Dari : Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV  
Hal : Penyampaian Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan Triwulan II Tahun 2023  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Tanggal : 3 Juli 2023

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

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

Kepala  
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV, 4



Aris Kusnandar



KEMENTERIAN  
PERDAGANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



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

Triwulan II 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:**

- Rekapitan keluhan pelanggan dimulai dari sejak April - Juni 2023;
- Tidak ada keluhan pelanggan selama triwulan kedua 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, 3 Juli 2023

Kepala

Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,



Aris Kusnandar

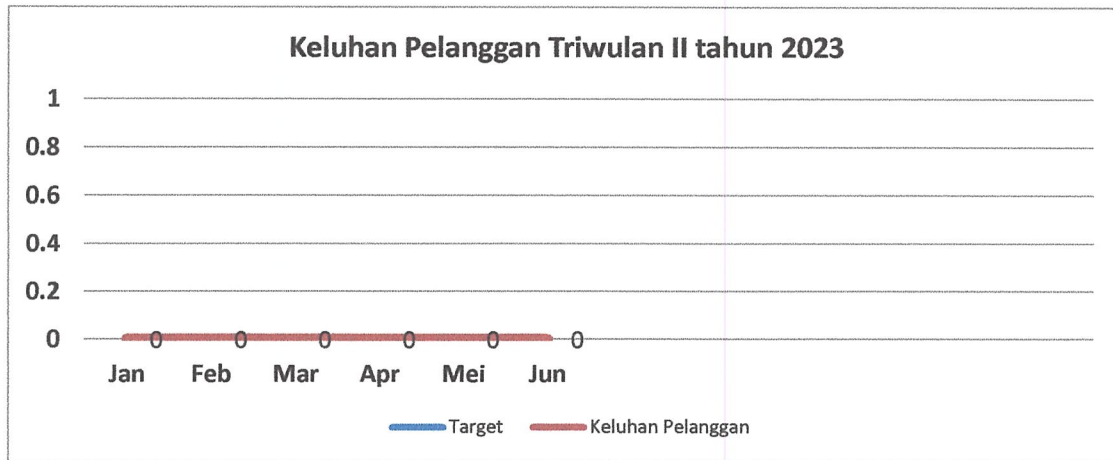


# MONITORING DAN EVALUASI ( MONEV ) SASARAN MUTU

## 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	Apr	Mei	Jun
Target	0	0	0	0	0	0
Keluhan Pelanggan	0	0	0	0	0	0

## IV. SUMMARY MONITORING KELUHAN PELANGGAN BSML REGIONAL IV

Selama Triwulan II tahun 2023 tidak ada keluhan pelanggan

Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disetujui Oleh :
 Nurul Yahady	 Mursilatun	 Aris Kusnandar
Penanggung Jawab	Management Representative	Top Management