



KEMENTERIAN  
PERDAGANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

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

Triwulan III 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 Juli - September 2023;
- Tidak ada keluhan pelanggan selama triwulan ketiga 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. 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, 2 Oktober 2023

Kepala

Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,



Aris Kusnandar



## REKAPITULASI TINDAKLANJUT KELUHAN PELANGGAN

Tanggal Triwulan : 1 Juli - 30 September 2023  
: I / II / III / IV (\*)

No.	Tanggal pengaduan	Pengaduan Pelanggan			Analisa Pengaduan Pelanggan			Keterangan
		No. Keluhan	Nama Pelanggan	Instansi/Perusahaan	Keluhan	Tanggal	Uraian Penyebab	
1	01/07/2023 s.d. 31/07/2023	-	-	-	-	-	-	Tidak Terdapat Pengaduan berupa keluhan Pelanggan pada Bulan Juli
2	01/08/2023 s.d. 31/08/2023	-	-	-	-	-	-	Tidak Terdapat Pengaduan berupa keluhan Pelanggan pada Bulan Agustus
3	01/09/2023 s.d. 30/09/2023	-	-	-	-	-	-	Tidak Terdapat Pengaduan berupa keluhan Pelanggan pada Bulan September

Mengetahui  
Kepala  
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,  
  
(Aris Kusnandar)

Keterangan  
(\*) Coret yang tidak perlu

## 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	Jul	Ags	Sep
Target	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Keluhan Pelanggan	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### IV. SUMMARY MONITORING KELUHAN PELANGGAN BSML REGIONAL IV

Selama Triwulan III tahun 2023 tidak ada keluhan pelanggan

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