

NOTA DINAS  
NOMOR PR.04.00/699.1/PKTN.4.4/ND/12/2023

Yth. : Direktur Metrologi  
Dari : Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV  
Hal : Penyampaian Laporan Penanganan Keluhan Pelanggan Triwulan IV Tahun 2023  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Tanggal : 22 Desember 2023

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

2023

**Laporan Kegiatan  
Pengelolaan/Penanganan  
Keluhan Pelanggan di  
BSML Regional IV  
Triwulan IV 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 Oktober - Desember 2023;
- Terdapat 1 (satu) keluhan pelanggan selama triwulan keempat tahun 2023.

#### **6. Hal-hal yang sudah dilakukan:**

- Terdapat kesalahan redaksi pada Sertifikat Verifikasi Thermohygrometer halaman 1 milik UPTD Metrologi Legal Kabupaten Gorontalo dengan nomor 0462/025/EX/06/2023.
- Merevisi sertifikat tersebut mengirimkan sertifikat yang telah direvisi tersebut kepada pelanggan dan melakukan penarikan terhadap sertifikat yang salah.

#### **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, 22 Desember 2023

Kepala

Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV, 



Aris Kusnandar

## REKAPITULASI TINDAKLANJUT KELUHAN PELANGGAN

Tanggal : 1 Oktober - 31 Desember 2023  
Triwulan : I / II / III / IV (\*)

No.	Pengaduan Pelanggan					Analisa Pengaduan Pelanggan			
	Tanggal pengaduan	No. Keluhan	Nama Pelanggan	Instansi/Perusahaan	Keluhan	Tanggal	Uraian Penyebab	Tindak Lanjut	Keterangan
1	01/10/2023 s.d. 31/10/2023	-	-	-	-	-	-	-	Tidak Terdapat Pengaduan berupa keluhan Pelanggan pada Bulan Oktober
2	01/11/2023 s.d. 30/11/2023	-	-	-	-	-	-	-	Tidak Terdapat Pengaduan berupa keluhan Pelanggan pada Bulan Agustus
3	01/12/2023 s.d. 31/12/2023	1	Muhamad Iqbal Pulkadang	UPTD Metrologi Legal Kabupaten Gorontalo	Keselahan pada tanggal verifikasi kembali sertifikat nomor 0462/025/EX/06/2023	28-Nov-23	Kelalaian dalam penulisan tanggal masa berlaku alat	Merevisi tanggal masa berlaku	Sertifikat telah diserahkan dan ditarik pada tanggal 28 November 2023

Mengetahui  
Kepala  
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,



(Aris Kusnandar)

Keterangan  
(\*) Coret yang tidak perlu



**KEMENTERIAN PERDAGANGAN**  
DIREKTORAT JENDERAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA  
DIREKTORAT METROLOGI  
**BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV**  
Jalan Tomangping Raya, Sunggamenasa, Kabupaten Gowa  
Tel. 0411 887077 Fax. 0411 800525  
www.kemendag.go.id

**SERTIFIKAT VERIFIKASI**  
*Verification Certificate*

Nomor : 0462/025/EX/06/2023

**Jenis Standar Ukuran : THERMOHYGROMETER**  
*Instrument Details*

<b>No. Order:</b>	<b>V. 031 - 34</b>
	<b>05/06/2023</b>

Merek / *Trade Mark* / *Manufactured by* : - / -  
Model / *Type* : - / HTC-2  
No. Seri / *Serial Number* / *Identity* : 0319 / -  
Kapasitas / *Capacity* / *Resolution* : - / 0.1 °C / 1 %  
Kelas / *Class* / *Quantity* : - / 1 unit

**Pemilik : UPTD METROLOGI LEGAL, DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. GORONTALO**  
*user*  
Jl. Jusuf Hasiru No. 276, Kab. Gorontalo

**Sertifikat ini berlaku sampai dengan 09 Mei 2023**  
*This certificate is valid until May 09, 2023*

**Sertifikat ini terdiri dari 2 (dua) halaman**  
*This certificate consists of 2 (two) pages*

Gowa, 06 Juni 2023

Kepala  
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.



**Aris Kusnandar**  
NIP.198001102005021001



## KELUHAN PELANGGAN

No. Keluhan :  
Nama Pelanggan : UPI'D METROLOGI LEGAL KABUPATEN GORONTALO  
Instansi/Perusahaan : DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN GORONTALO  
Alamat : Jl. Yusuf Hasir No. 273, Kelurahan Kayubulan  
Hari/Tanggal : Selasa/28 November 2023  
No. Telpn/HP : 082216806415  
Pelugas Penerima Aduan :

### Uraian Keluhan

- Kesalahan pada tanggal verifikasi kembali alat Termohyrometer

### Lampiran/Bukti Keluhan

Sertifikat Verifikasi Termohyrometer

Gowa, 28 November 2023

(Mohamad Iqbal Pulukadang)

### Tindak Lanjut Keluhan

- Merevisi redaksi pada sertifikat

Gowa, 28 November 2023

(Nama dan Tanda Tangan Jelas)

## 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	Okt	Nov	Des
Target	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Keluhan Pelanggan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1


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

Terdapat 1 (satu) keluhan pelanggan selama Triwulan IV tahun 2023

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



 <p>KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA MINISTRY OF TRADE</p>	<h2>BUKTI SERAH TERIMA / PENARIKAN INFORMASI DOKUMEN</h2>
---	---

Nama Dokumen	Kode / Nomor Dokumen	Jumlah Salinan	Diserahkan Oleh		Diterima Oleh	
			Nama & Tanggal	Paraf	Nama & Tanggal	Paraf
* SERTIFIKAT VERIFIKASI	0462/025/EX/06/2023	1	MuHAMAD IBRAHIM 28 November 2023			
**						

(\*) untuk penyerahan dokumen, (\*\*) untuk penarikan dokumen