Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN TAHUN 2017

BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA

2017

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda merupakan unit pelayanan teknis di bawah naungan Badan Penelitian dan Pengembangan Industri Kementerian Perindustrian. sebagai lembaga yang menjalankan unit pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda, telah menetapkan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 51/BPKIMI/BRSSd/Kep/V/2014, Tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda.

Penyelenggaran pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta Sistem Manajem Mutu SNI ISO 9001 : 2015, SNI ISO/IEC 17025 : 2008, dan SNI ISO/IEC 17065 : 2012. Salah satu bagian penting dalam penyelenggraan pelayanan publik berupa penanganan keluhan/pengaduan, yang merupakan "*feed back*" untuk peningkatan sistem dan operasional pelayanan.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penanganan keluhan/pengaduan dititikberatkan pada jasa pengujian dan jasa sertifikasi produk. Namun demikian jasa pelayanan lain dan kegiatan pendukung lainnya dapat diterapkan dalam penanganan keluhan/pengaduan ini.

C. Tujuan

Maksud dan Tujuan kegiatan ini untuk memperoleh "*feed back*" dari pihak berkepentingan dalam menjaga konsistensi dan meningkatkan sistem serta operasional penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

BAB II

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN TAHUN 2017

A. Sarana dan Prosedur Keluhan/Pengaduan

Sarana yang dapat digunakan pihak berkepentingan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan atas penyelenggaran pelayanan di Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda yaitu :

1. Surat tertulis yang di kirim via pos atau e-mail : baristandsamarinda@kemenperin.go.id atau
2. Mengisi formulir secara manual atau online di web : https://baristandsamarinda.kemenperin.go.id/unit-pelayanan-publik/keluhan-pengaduan/keluhan-pengaduan-pelanggan.html

Penangan keluhan/pengaduan dilakukan sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (SOP/BRSSd.2/05, tanggal 1 Agustus 2017).

B. Penanganan Keluhan/Pengaduan

Selama tahun 2017, Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda, telah menerima keluhan/pengaduan hanya untuk jasa pengujian sebanyak 8 kali. Rekapitulasi keluhan/pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN PELANGGAN TAHUN 2017
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA

NO	TANGGAL / NAMA PERUSAHAAN/ PENGADUAN	TINDAK LANJUT	EVALUASI DAN PEMANTAUAN	KETERANGAN
1	6 Maret 2017 PT PUTRA BONGAN JAYA Kesalahaan pengetikan halaman pada STU	Surat No 39/BPPI/BRSSd.3/III/ 2017I, Tanggal 8 Maret 2017 Perbaikan halaman pada STU no. 33	13 April 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	-
2	13 Maret 2017 PT. SASANA YUDA BAKTI Koreksi lokasi nama sungai	Surat No. 414/BPPI/BRSSd.3/III /2017, Tanggal 13 Maret 2017 Perbaikan Lokasi nama sungai pada STU no. 466	13 April 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	-
3	3 April 2017 PT. SURYA HUTANI JAYA Revisi STU karena metode pengujian	Surat No. 536/BPPI/BRSSd.3/IV /2017, Tanggal 17 April 2017 Penolakan Amandemen stU no. 31, 30, 385, 3195 (tahun 2016) , 326 karena sudah ada kesepakatan awal tentang metode pengujian yang digunakan	17 Mei 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	Pengaduan atas surat No 023/SRH/HSE / IV/2017, Tanggal 3 April 2017
4	3 April 2017 PT. SURYANI HUTANI JAYA Kesalahaan Baku Mutu	Surat No. 579/BPPI/BRSSd.3/IV /2017, Tanggal 17 April 2017 Revisi STU no. 3531 dengan perbaikan STU	17 Mei 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	Pengaduan atas surat No 022/SRH/HSE / IV/2017, Tanggal 3 April 2017

5	18 Agustus 2017 PT. MEGA PRIMA PERSADA Kesalahaan pencantuman satuan Kebisingan	Surat No. 1172/BPPI/BRSSd.3/VIII/ 2017, Tanggal 31 Agustus 2017 Amandemen STU no 316 karena perbaikan satuan kebisingann	18 September 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali Masih dalam proses pemantauan atas tidak lanjut	
6	25 Agustus 2017 PT. SAWIT UNGGUL AGRO NIAGA Kesalahaan analisa pH	Surat No. 1174/BPPI/BRSSd.3/IX/2017, Tanggal 31 Agustus 2017 Amandemen STU No. 2550 dan 2551 karana ksealahaan pengetikan	25 September 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali Masih dalam proses pemantauan atas tidak lanjut	
7	30 Agustus 2017 PT. SYAM SURYA MANDIRI Hasil analisis air dan air es	Surat No. 1217/BPPI/BRSSd.3/IX/2017, Tanggal 13 September 2017 Kesalahaan pemindahaan data pada STU4516 s/d 4518	2 Oktober 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali Masih dalam proses pemantauan atas tidak lanjut	
8	8 September 2017 PT. PENDAGA CITRA KELOLA Koreksi Hasil Uji	Surat No. 1288/BPPI/BRSSD.1/IX/2017 Amandemen STU No. 2191, 2847 dan 2848 karena input parameter pH lapangan	9 Oktober 2017 Pengaduan dinyatakan telah selesai, perusahaan yang bersangkutan tidak melakukan keberatan kembali	

C. EVALUASI

Dari hasil penanganan keluhan/pengaduan di atas, dapat dikatakan bahwa keluhan/pengaduan tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 27 %, yaitu sebanyak 8 keluhan yang semula pada tahun 2016 sebanyak 11 keluhan.

Frekwensi keluhan/pengaduan yang sering berupa ketidaksesuaian administratif yaitu peng-input-an data ke Sertifikat Tanda Uji (STU).

Pengendalian yang dilakukan untuk mengatasi keluhan/ pengaduan, dilakukan penerapan Sistem Informasi Laboratorium. Penerapan ini belum maksimal mengingat hingga pada akhir tahun 2017 masih belum sampai pada pencetakan Sertifikat Tanda Uji (STU). Namun demikian proses peng-input-an data/informasi di penerimaan contoh dan peng-input-an data hasil uji oleh analis dapat mengurangi kesalahan-kesalahaan dalam penyajian data ke palanggan

BAB III

PENUTUP

Pada tahun 2017, Keluhan/pengaduan yang diterima Balai Riset dan Industri Samarinda hanya berasal dari jasa pengujian yang aktifitas pelayanan jasa pengujian merupakan porsi terbesar (85 %) dalam jasa pelayanan.

Keluhan/pengaduan yang diterima mengalami penurunan sebesar 27 % yang sebelumnya (2016) sebanyak 11 keluhan/pengaduan menjadi 8 keluhan/pengaduan pada tahun 2017

Penerapan Sistem Informasi Laboratorium, yang dapat menerapkan peng-input-an mulai dari penerimaan contoh sampai pencetakan Sertifikat Tanda Uji (STU) diharapkan dapat meminimalisir ketidaksesuaian data/informasi pada Sertifikat tanda Uji (STU) yang selama ini sering terjadi.