



LAPORAN

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN

TAHUN 2025

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG

BADAN STANDARDISASI DAN KIBIJAKAN JASA INDUSTRI

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai unit pelayanan publik di bawah Kementerian Perindustrian, BSPJI Palembang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang bersih, cepat, tepat, akurat, dan transparan. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun layanan, BSPJI Palembang berpegang pada ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun layanan yang diberikan meliputi jasa Sertifikasi, Pengujian, Pengambilan Sampel (*Sampling*), Kalibrasi, Pelatihan, dan Konsultasi.

Namun demikian, hingga saat ini masih terdapat kelemahan dalam pelayanan publik di lingkungan pemerintah, yang belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperhatikan adalah umpan balik pelanggan yang menyampaikan keluhan/pengaduan atas hasil pelayanan yang telah diberikan. Jika tidak ditindaklanjuti, hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Pelayanan publik memiliki peran penting sebagai pintu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi wajib membekali diri dengan kemampuan memberikan pelayanan yang baik, sebagai bagian dari pelaksanaan tugas dan fungsi instansi. Pelayanan publik yang optimal tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memberi tindakan dan solusi bagi masyarakat yang kurang puas atas layanan yang diberikan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan, BSPJI Palembang secara terus menerus menerima dan menindaklanjuti keluhan atau pengaduan masyarakat, hal ini bertujuan untuk menjamin kepuasan masyarakat atas hasil dan kualitas dari berbagai jenis layanan yang telah dijalankan.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penanganan keluhan dan pengaduan difokuskan pada jasa pengujian serta jasa sertifikasi produk. Namun, layanan lain maupun kegiatan pendukung juga dapat dimasukkan dalam mekanisme penanganan keluhan dan pengaduan ini.

C. Tujuan

Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh masukan dari para pemangku kepentingan guna menjaga konsistensi serta meningkatkan sistem dan operasional dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang.

BAB II

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN
TAHUN 20

A. Sarana dan Prosedur Keluhan/Pengaduan

Sarana yang dapat digunakan pihak berkepentingan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan di Balai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang, yaitu:

1. Surat tertulis yang di kirim melalui e-mail:
baristandpalembang.kemenperin@gmail.com
2. Mengisi formulir secara manual atau online di website resmi BSPJI Palembang:
<https://bspji-palembang.kemenperin.go.id/> pada *tab* “KONTAK KAMI”

B. Penanganan Keluhan/Pengaduan

Selama tahun 2025, Balai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang telah menerima keluhan/pengaduan jasa layanan sebanyak 13 kali. Rekapitulasi keluhan/pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN PELANGGAN TAHUN 2025
BSPJI PALEMBANG

NO	TANGGAL / NAMA PERUSAHAAN / PENGADUAN	TINDAK LANJUT	EVALUASI DAN PEMANTAUAN	KETERANGAN
1	24 Juli 2025 / PT Hokkan Deltapack Industri / Penambahan baku mutu	Nomor: 001076-001078/LHU/ B021601/25/VII Tanggal 24 Juli 2025 Menambahkan baku mutu parameter amonia	Pengaduan telah ditindaklanjuti	

2	25 Februari 2025 / BLU UNSRI / Revisi kode contoh	Nomor: 000295.A/LHU/B021601/ 25/II, 000296.A/LHU/B021601/25/ II, 000297.A/LHU/B021601/25/II Tanggal 25 Februari 2025 Merubah kode contoh menjadi 4789 LP, 4790 LP dan 4791 LP pada LHU no 242, 243 dan 244	Pengaduan telah ditindaklanjuti	
3	17 Maret 2025 / PD Sinar Cahaya / Revisi standar baku mutu	Nomor: 000379/LHU/B021601/25/ III Tanggal 17 Maret 2025 Merubah standar baku mutu parameter kadar lemak dari Maks.10 Menjadi Min.10	Pengaduan telah ditindaklanjuti	
4	11 Juli 2025 / PT Trita Musi Prasada / Kesalahan penginputan hasil uji parameter zat organik	Nomor: 000941/LHU/B021601 /25/VII Tanggal 17 Maret 2025 Merevisi hasil pengujian parameter zat organik dari 3 menjadi 0,3	Pengaduan telah ditindaklanjuti	
5	15 Juli 2025 / PT Tower Bersama / Kesalahan penginputan parameter	Nomor: 000961/LHU/B021601/ 25/VII Tanggal 15 Juli 2025 Mengubah parameter dari laju alir menjadi opasitas	Pengaduan telah ditindaklanjuti	
6	10 Juni 2025 /CV Boga Utama / Revisi baku mutu parameter air limbah	Nomor: 000539/LHU/B021601/ 25/V Tanggal 10 Juni 2025 Mengubah baku mutu parameter TSS, BOD , COD dan Minyak Lemak	Pengaduan telah ditindaklanjuti	

7	3 Maret 2025 / CV Mentari Dempo Indah / Revisi Baku Mutu parameter boron	Nomor: 000257/LHU/B021601/25 /II Tanggal 3 Maret 2025 Merevisi baku mutu parameter boron pada air mineral dari Maks 0,15 menjadi 2,4	Pengaduan telah ditindaklanjuti	
---	--	---	---------------------------------------	--

C. EVALUASI

Berdasarkan hasil penanganan keluhan/pengaduan tersebut, diketahui bahwa pada tahun 2025 terdapat 7 keluhan, seluruhnya berkaitan dengan Laporan Hasil Uji. Hal ini sejalan dengan fakta bahwa jenis layanan dengan pengguna terbanyak di BSPJI Palembang adalah jasa pengujian.

Seluruh keluhan yang masuk pada tahun 2025 tersebut telah ditindaklanjuti oleh BSPJI Palembang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Setiap keluhan dilakukan tindakan korektif maupun perbaikan sistem guna mencegah terulangnya keluhan serupa di masa mendatang. Dengan langkah ini, BSPJI Palembang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepercayaan pengguna jasa, serta memastikan hasil layanan yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penanganan keluhan/pengaduan pada tahun 2025, tercatat sebanyak 7 keluhan yang seluruhnya berkaitan dengan Laporan Hasil Uji. Seluruh keluhan tersebut telah ditindaklanjuti secara tepat sesuai prosedur yang berlaku, baik melalui perbaikan data, maupun penyesuaian hasil pengujian. Hal ini menunjukkan komitmen BSPJI Palembang dalam menjaga kualitas layanan, meningkatkan akurasi hasil pengujian, serta mempertahankan kepercayaan pengguna jasa. Evaluasi yang dilakukan juga menjadi bukti bahwa mekanisme penanganan keluhan berfungsi efektif sebagai sarana perbaikan berkelanjutan.

B. SARAN

Untuk menjaga keberlanjutan peningkatan mutu layanan, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain:

1. Meningkatkan sistem monitoring internal agar potensi kesalahan dapat diminimalkan sejak awal sebelum hasil layanan diterbitkan.
2. Evaluasi terus menerus pada sarana komunikasi pengaduan dengan memanfaatkan platform digital yang lebih interaktif, sehingga memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan secara cepat dan transparan.
3. Melakukan sosialisasi rutin kepada pengguna jasa terkait prosedur pelayanan dan standar pengujian, guna mengurangi potensi kesalahpahaman.
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan agar mampu memberikan pelayanan yang semakin profesional.

Dengan adanya tindak lanjut yang konsisten dan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan BSPJI Palembang semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan serta nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.