



LAPORAN

PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN

SEMESTER I

TAHUN 2026

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG

BADAN STANDARDISASI DAN KIBIJAKAN JASA INDUSTRI

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Keluhan Pelanggan Semester I Tahun 2026 Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Palembang ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen BSPJI Palembang dalam menerapkan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Melalui laporan ini disajikan data, analisis, serta tindak lanjut terhadap seluruh keluhan pelanggan yang diterima selama periode Januari sampai dengan Juni 2026. Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengidentifikasi akar permasalahan, mengukur efektivitas penanganan keluhan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan.

Penyusunan laporan ini juga merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan prinsip perbaikan berkesinambungan (continuous improvement), sehingga setiap masukan, kritik, dan keluhan dari pelanggan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas layanan pengujian, kalibrasi, sertifikasi, inspeksi, pelatihan, konsultasi, dan layanan lainnya yang diberikan oleh BSPJI Palembang.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses pengelolaan dan penyelesaian keluhan pelanggan, khususnya kepada seluruh unit pelayanan, tim penanganan pengaduan, serta para pelanggan yang telah memberikan masukan yang konstruktif demi peningkatan kualitas pelayanan BSPJI Palembang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan pada periode berikutnya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi internal, pengambilan keputusan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada seluruh pelanggan.

Palembang, Juni 2026

Kepala BSPJI Palembang

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dimas Wibisono', with a horizontal line underneath.

Dimas Wibisono Prakoso

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
SEMESTER I
TAHUN 2026

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 Semester I tahun 2026, Balai Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang telah menerima keluhan/pengaduan jasa layanan sebanyak 1 kali. Rekapitulasi keluhan/pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN PELANGGAN SEMESTER I TAHUN 2026
BSPJI PALEMBANG

NO	TANGGAL / NAMA PERUSAHAAN	PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN	KELENGKAPAN / DOKUMEN TERKAIT	EVALUASI DAN PEMANTAUAN
1	11 Juni 2026 / Restu Saputra	Terdapat parameter di Hasil Uji yang tidak sesuai dengan permintaan awal.	Nomor: 00097-001002/LHU/ B021601/26/VI Tanggal 8 Juni 2026	Menguji ulang dan merevisi Hasil Uji sesuai permintaan.

C. EVALUASI

Berdasarkan hasil penanganan keluhan/pengaduan tersebut, diketahui bahwa pada semester 1 tahun 2026 terdapat 1 keluhan, yang berkaitan dengan Laporan Hasil Uji. Keluhan yang masuk pada semester 1 tahun 2026 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 semester 1 tahun 2026, tercatat 1 keluhan yang berkaitan dengan Laporan Hasil Uji. 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.