

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

PADA SATKER

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG

BULAN DESEMBER TAHUN 2023

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan mengacu pada Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 29 Tahun 2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Perindustrian, maka sebagai penyelenggara Pelayanan Publik wajib untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh Pelayanan yang berkualitas, wajar dan adil.

Pada Satker Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang ~~terdapat~~/tidak terdapat sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan, Pelayanan informasi dan/atau aspirasi seluruh masyarakat yang mendapatkan Pelayanan, antara lain melalui website, kotak saran *questioner online* dan *whatsapp*.

Selama bulan Desember tahun 2023, sebanyak 0 pengaduan masyarakat telah masuk melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas. Sebanyak 0 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, 0 pengaduan masih dalam proses, dan 0 pengaduan belum ditindaklanjuti.

Dari jumlah tersebut, ruang lingkup permasalahan yang diadukan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penyalahan Wewenang : 0 aduan
2. Pelayanan Masyarakat : 0 aduan
3. Indikasi KKN/Pungli : 0 aduan
4. Kepegawaian : 0 aduan
5. Tata Laksana/ Regulasi : 0 aduan
6. Pengaduan Lainnya : 0 aduan

Satker Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan cara menyurati secara langsung apabila ada aduan atau permasalahan dari pelanggan (*Berikan penjelasan cara penyelesaiannya*)

Demikian laporan penanganan Pengaduan Masyarakat pada Satker Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang selama Bulan Desember Tahun 2023. Laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi dalam rangka Implementasi Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) serta peningkatan kualitas Pelayanan pada masyarakat.

Palembang, 2 Januari 2024

Kepala BSPJI Palembang



Syamdian