



LAPORAN
PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN
(BPAFK) SURAKARTA
2025

Tim Pengaduan Pelanggan BPAFK Surakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Akhir Tahun Tim Pengaduan Masyarakat ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja serta evaluasi atas pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Pengaduan Masyarakat selama periode satu tahun terakhir.

Sepanjang tahun ini, Tim Pengaduan Masyarakat berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap aduan yang disampaikan oleh pelanggan. Kami menyadari bahwa setiap masukan, kritik, dan saran dari pelanggan merupakan bagian penting dalam proses peningkatan kualitas layanan dan pengembangan perusahaan ke arah yang lebih baik.

Laporan ini memuat data dan analisis terkait jumlah aduan, jenis permasalahan yang sering terjadi, waktu penyelesaian, serta langkah-langkah perbaikan yang telah dan akan dilakukan. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis guna meningkatkan efektivitas pelayanan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung kinerja Tim Pengaduan Masyarakat, baik manajemen, seluruh unit kerja terkait, maupun pelanggan yang telah memberikan kepercayaan dan masukan yang konstruktif.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami terbuka terhadap kritik dan saran demi perbaikan di tahun-tahun berikutnya.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan.

Hormat kami,



Katua Tim Pengaduan Masyarakat

DAFTAR ISI

Halaman Depan.....	1
Kata pengantar.....	2
Daftar ISI.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN.....	4
1. Latar Belakang.....	4
2. Ruang Lingkup.....	5
3. Dasar Hukum.....	5
4. Tujuan.....	6
5. Manfaat.....	6
BAB II.....	7
PENGADUAN PELANGGAN.....	7
1. Pengaduan Pelanggan.....	7
2. Bentuk Pengaduan.....	8
3. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Pelanggan.....	9
4. Langkah-Langkah.....	9
BAB III.....	11
PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN.....	11
BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN.....	11
(BPAFK) SURAKARTA.....	11
BAB IV.....	18
PENUTUPAN.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB No.24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta sebagai salah satu institusi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam hal pengamanan fasilitas dan sarana prasarana kesehatan.

Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta merupakan Unit Pelayanan Teknis di bawah Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan. BPAFK Surakarta mempunyai tugas melaksanakan pengamanan alat dan fasilitas kesehatan dan menyelenggarakan fungsi menyelenggarakan fungsi :

1. penyusunan rencana, program, dan anggaran;
2. pelaksanaan uji produk alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga;
3. pengujian dan/atau kalibrasi alat kesehatan;
4. kalibrasi alat ukur standar;
5. pengujian produk perbekalan kesehatan rumah tangga;
6. pengamanan radiasi dan pengukuran luaran radiasi;
7. inspeksi sarana produksi, sarana distribusi, dan sarana pengujian alat kesehatan;
8. inspeksi sarana produksi dan sarana distribusi perbekalan kesehatan rumah tangga;
9. inspeksi sarana dan prasarana fasilitas kesehatan;
10. pengendalian mutu layanan pengujian alat dan fasilitas kesehatan;
11. pelaksanaan bimbingan teknis;
12. pelaksanaan kerja sama;
13. pengelolaan data dan informasi;
14. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan;
15. pelaksanaan urusan administrasi UPT Bidang PAFK.

Untuk kelancaran tugas tersebut, Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta memiliki struktur organisasi dan tata kelola, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia yang dibagi kedalam beberapa instalasi atau bagian.

Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta sebagai salah satu penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan Pelanggan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan Pelanggan yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani Pelanggan maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya yang dilakukan Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta dalam mengukur kepuasan Pelanggan serta untuk perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepada pengguna layanan. Dilaksanakan berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta SNI ISO/IEC 17025: 2017, dan SNI ISO/IEC 17020:2012. Salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik berupa penanganan keluhan/pengaduan, yang merupakan “feedback” untuk peningkatan sistem dan operasional pelayanan.

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penanganan keluhan/pengaduan dititik beratkan pada layanan jasa teknis baik Pengujian dan atau Kalibrasi Alat Kesehatan. Namun demikian masukan/saran dari klien tetap diharapkan sebagai bahan peningkatan pelayanan yang diberikan.

3. Dasar Hukum

1. Undang-Undang No. 44/2009 tentang Rumah Sakit.
2. Undang-Undang No. 36/2014 tentang Kesehatan.
3. Peraturan Pemerintah No. 51/2013 tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan.
4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 227/2016 tentang Standar Pelayanan Kesehatan

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan

4. Tujuan

1. Memberikan hasil rekapitulasi tindaklanjut dari pengaduan dan saran dari pelanggan sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan
2. Memperoleh "*feedback*" dari pihak berkepentingan dalam menjaga konsistensi dan meningkatkan sistem serta operasional penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta.

5. Manfaat

1. Menangani keluhan masyarakat terkait kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta.
2. Terwujudnya komunikasi antara Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
3. Adanya Informasi tentang pelayanan Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta.
3. Adanya data tentang keluhan masyarakat yang dapat digunakan untuk menganalisa kemungkinan peningkatan layanan.
4. Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

BAB II

PENGADUAN PELANGGAN

1. Pengaduan Pelanggan

Pengaduan pelanggan terkait pengujian dan kalibrasi biasanya berkaitan dengan ketidakpuasan atau masalah yang timbul selama proses pengujian dan kalibrasi alat, biasanya berkaitan dengan fungsi utama lembaga tersebut, yaitu memastikan keamanan, mutu, dan kinerja alat serta fasilitas kesehatan. Pengaduan pelanggan adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh pelanggan baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan BPAFK, dan/atau pelanggan yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi BPAFK, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BPAFK, dan/atau keluhan kepada BPAFK atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan. Beberapa jenis pengaduan yang umum terjadi dalam konteks ini meliputi:

1. **Ketidakkuratan Hasil Pengujian atau Kalibrasi:** Pelanggan mengeluhkan bahwa hasil pengujian atau kalibrasi yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau standar yang seharusnya.
2. **Keterlambatan Pengujian atau Kalibrasi:** Pelanggan mungkin merasa kecewa jika pengujian atau kalibrasi yang dijanjikan terlambat diselesaikan.
3. **Kualitas Laporan yang Kurang Memadai:** Beberapa pengaduan mungkin terkait dengan format laporan yang tidak jelas, informasi yang tidak lengkap, atau penyajian data yang membingungkan.
4. **Kerusakan Alat Setelah Kalibrasi atau Pengujian:** Terkadang, pelanggan merasa alat yang sudah diperiksa atau dikalibrasi mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik setelah proses tersebut.
5. **Tidak Sesuai dengan Standar:** Pengaduan ini muncul jika hasil kalibrasi atau pengujian tidak sesuai dengan standar yang berlaku, baik nasional maupun internasional.
6. **Proses Pengujian atau Kalibrasi yang Tidak Transparan:** Pelanggan mungkin mengeluhkan kurangnya informasi mengenai prosedur yang digunakan dalam pengujian atau kalibrasi. Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur **5W + 1H**, yaitu :

What : Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui
Where : Di mana perbuatan tersebut dilakukan
When : Kapan perbuatan tersebut dilakukan
Who : Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut
How : Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

2. **Bentuk Pengaduan**

Adapun Bentuk Pengaduan Pelanggan merupakan penyampaian aduan atau informasi dari Pelanggan atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh Pelanggan dengan cara datang langsung

ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan Pelanggan. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada BPAFK atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPAFK. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan Pelanggan.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh Pelanggan dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan Pelanggan atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Short Message Servis (SMS);
- b. Surat;
- c. Faximili;
- d. E-mail
- e. Telepon;
- f. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Pengaduan Pelanggan <https://bpafk-surakarta.go.id/pengaduan/>.
- g. SP4N Lapor

Kotak Pengaduan. Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pengujian, cetak sertifikat, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

3. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Pelanggan

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan Pelanggan;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada Pelanggan dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan Pelanggan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas; 30
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada Pelanggan, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan

4. Langkah-Langkah

1. **Mendengarkan Pengaduan dengan Seksama:** Pastikan untuk mendengarkan keluhan pelanggan secara rinci dan dengan empati.

2. **Investigasi Penyebab Masalah:** Teliti masalah yang dilaporkan dan pastikan apakah itu berkaitan dengan kesalahan prosedural, peralatan yang digunakan, atau faktor eksternal lainnya.
3. **Perbaikan dan Solusi:** Jika masalah terbukti valid, lakukan perbaikan yang diperlukan, baik itu dengan mengulangi proses kalibrasi atau pengujian, atau memberikan kompensasi yang sesuai.
4. **Penyusunan Laporan yang Jelas:** Pastikan laporan pengujian atau kalibrasi disusun dengan jelas dan mudah dipahami, dengan detail yang mencakup semua aspek yang diuji dan kalibrasi.
5. **Pelatihan dan Peningkatan Kualitas:** Jika perlu, lakukan pelatihan lebih lanjut bagi staf untuk meningkatkan kualitas layanan.

Menangani pengaduan dengan serius dan cepat dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan membantu memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

BAB III
PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN
(BPAFK) SURAKARTA

1. Sarana Dan Prosedur Keluhan/Pengaduan

Sarana yang dapat digunakan pihak berkepentingan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan di Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta yaitu:

1. Surat tertulis yang di kirim via pos atau e-mail : lpfksolo@gmail.com atau
2. Mengisi formulir secara manual atau online di web: <https://bpafk-surakarta.go.id/pengaduan/> Penanganan keluhan/pengaduan dilakukan sesuai prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Pemberian Informasi terkait alur pelayanan, persyaratan penjaminan dan administrasi lainnya dapat diawali dengan pengaduan namun setelah ditangani permasalahannya ternyata merupakan ketidakjelasan informasi. Penanganan masalah yang merupakan Pengaduan yang sesungguhnya yang disampaikan masyarakat akan diterima oleh Tim Pengaduan Pelanggan dan Pengembangan Bisnis untuk dicatatkan, dianalisa dan di simpulkan akar permasalahan sebelum diteruskan ke unit kerja terkait melalui Kepala.

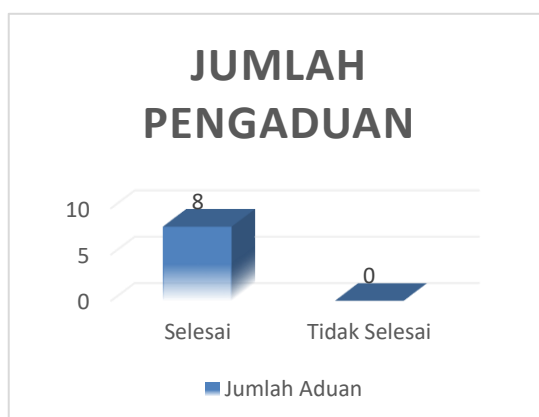
2. Penanganan Keluhan/Pengaduan

Selama tahun 2024, Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta, telah menerima keluhan/pengaduan sebanyak 4 (empat) kali. Rekapitulasi keluhan/pengaduan tersebut dapat dilihat pada table 1, di bawah ini :

1. Berdasarkan Status Penanganan

Grafik .1

Penanganan berdasarkan Status Penanganan



Keterangan :

Tabel 1

Penanganan berdasarkan Status Penanganan

No	Status Pengaduan	Jumlah
1	Selesai ditangani	8
2	Dalam proses penanganan	0
Total Pengaduan		8

2. Berdasarkan Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Berkadar Pengawasan	0
2	Tidak Berkadar Pengawasan	0
Total Pengaduan		0

3. Berdasarkan Sumber Pengaduan

No	Sumber Pengaduan	Jumlah	Keterangan
1	Diterima dari Kementerian PAN RB/TP5000/ Instansi Lain	0	Diterima dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Tromol Pos 5000 atau yang diserahkan oleh instansi lainnya, misalnya Inspektorat Kementerian Sekretariat Negara (Sumber: Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Ikhtisar Laporan Hasil Pengawasan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah, Permenpan RB Nomor : 42 Tahun 2011)
2	Diterima langsung	8	Diterima langsung oleh Unit Kerja melalui media apapun (Pengadu datang langsung, Surat, SMS, Telpon, Website, dsb)
Total Pengaduan		8	

4. Rekapitulasi Pengaduan Pelanggan

NO. URUT	NO. & TGL SURAT AGENDA	a. PELAPOR b. TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1	10 Januari 2025	a. Ibu Ratna RSUP dr. Sardjito b. BPAFK Surakarta	Adanya perbedaan data Nomor Seri Tabung yang tertera pada BA Rekap Pengerjaan alat dengan Sertifikat untuk no. WO 24.351	Analisis : Terdapat ketidakteelitian pada saat pengecekan atau penulisan data Label, LHU, Sertifikat dan Rekap Pengerjaan alat Tindak Lanjut : Melakukan Revisi Rekap Pengerjaan alat Evaluasi : Perlu adanya ketelitian antara bagian pelayanan teknis dalam penginputan data untuk sertifikat dan komunikasi dengan petugas laboratorium terkait mengenai data BA Rekap yang dianggap kurang sesuai.
2	25 Juni 2025	a. Bapak Alex b. BPAFK Surakarta	Tarif kalibrasi tensi digital mahal dan tidak sebanding dengan harga beli alatnya	Analisis : Tarif kalibrasi menggunakan tarif yang ditentukan oleh pemerintah yaitu PMK NO.45 Tahun 2024, sehingga tidak bisa dikurangi atau ditambah. Tindak Lanjut : Menyampaikan permohonan maaf kepada Bapak Alex serta menjelaskan bahwa tarif kalibrasi menggunakan tarif yang ditentukan pemerintah, serta menyampaikan untuk keluhan/saran tadi akan digunakan sebagai bahan pertimbangan pengajuan penyesuaian tarif Evaluasi : Perlu adanya sosialisasi mengenai tarif layanan BPAFK Surakarta dan peraturan yang mengatur tarif tersebut, bisa dilakukan pada saat sosialisasi temu pelanggan. Masukan terkait tarif dari pelanggan bisa dijadikan acuan dalam pengusulan tarif pelayanan kedepannya.
3	2 Juni 2025	a. PT Prodia b. BPAFK Surakarta	Perbedaan identitas pemilik pada sertifikat dan LHU pesawat rontgen dengan no. WO 25.055	Analisis : Kurangnya koordinasi serta Cross cek data identitas pemilik pada sertifikat dan LHU pesawat rontgen Tindak Lanjut : Perbaiki data identitas pemilik pada sertifikat dan LHU pesawat rontgen

				Evaluasi: Perlu adanya ketelitian antara bagian pelayanan teknis dalam penginputan data untuk sertifikat dan komunikasi dengan petugas laboratorium terkait mengenai data BA Rekap yang dianggap kurang sesuai.
4	5 Agustus 2025	<p>a. RSUD dr. Adhyatma, MPH</p> <p>b. BPAFK Surakarta</p>	<p>Sesuai dengan SOP pelayanan BPAFK Surakarta, waktu penyelesaian dan penerbitan sertifikat kalibrasi ditetapkan maksimal 30 hari kerja setelah pelaksanaan kalibrasi. Pada pekerjaan kalibrasi dengan Nomor Work Order 25.200, kegiatan kalibrasi telah dilaksanakan dan berita acara pelaksanaan diserahkan pada tanggal 26 Mei 2025.</p> <p>Namun, sertifikat kalibrasi baru diterbitkan pada tanggal 5 Agustus 2025 dan ada kekeliruan dalam jumlah berita acara alat yang dikerjakan, dari yang semula 250 ayang seharusnya dikirim adalah 264 alat, yang menyebabkan revisi di tagihan dan sertifikat, sehingga terjadi keterlambatan signifikan dari waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ini menimbulkan</p>	<p>Analisis : Berdasarkan hasil penelusuran terhadap keluhan dari pihak RSUD dr. Adhyatma, MPH mengenai keterlambatan penerbitan sertifikat kalibrasi pada pekerjaan Nomor Work Order 25.200, dapat diidentifikasi beberapa faktor penyebab utama sebagai berikut:</p> <p>Ketidakpatuhan terhadap SOP pelayanan</p> <p>Ditemukan bahwa petugas yang bertanggung jawab dalam proses administrasi dan penerbitan sertifikat kalibrasi tidak sepenuhnya mematuhi ketentuan waktu penyelesaian sebagaimana diatur dalam SOP pelayanan BPAFK Surakarta, yaitu maksimal 30 hari kerja setelah pelaksanaan kalibrasi. Ketidaksiplinan dalam mengikuti alur kerja dan jadwal yang telah ditetapkan berakibat langsung pada keterlambatan penerbitan sertifikat.</p> <p>Kurangnya ketelitian dalam proses rekapitulasi data alat kesehatan</p> <p>Selain keterlambatan waktu, terjadi pula kekeliruan dalam jumlah rekap alat kesehatan yang telah dikalibrasi. Berdasarkan hasil verifikasi, jumlah alat yang seharusnya 264 unit tercatat hanya 250 unit pada dokumen awal. Ketidaktelitian ini menimbulkan ketidaksesuaian antara berita acara pelaksanaan dan sertifikat kalibrasi, sehingga diperlukan proses revisi terhadap sertifikat kalibrasi serta penyesuaian pada dokumen tagihan.</p> <p>Tindak Lanjut : a.Menyampaikan permohonan maaf kepada RSUD dr. Adhyatma, MPH serta melakukan revisi terhadap sertifikat kalibrasi dan dokumen tagihan untuk menyesuaikan jumlah alat kesehatan yang benar, yaitu sebanyak 264 unit, agar sesuai dengan berita acara pelaksanaan.</p>

			ketidaknyamanan bagi pihak pengguna jasa karena sertifikat tersebut dibutuhkan sebagai dokumen pendukung operasional dan administrasi alat kesehatan di rumah sakit.	<p>b. Memberikan pembinaan langsung kepada petugas terkait mengenai pentingnya ketepatan data dan ketaatan terhadap jadwal penerbitan sertifikat sesuai SOP.</p> <p>c. Melakukan verifikasi ulang seluruh dokumen pendukung sebelum diserahkan ke pihak pengguna jasa untuk memastikan tidak ada kekeliruan data.</p> <p>Evaluasi : dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan utama berasal dari ketidakpatuhan terhadap SOP dan lemahnya kontrol internal, bukan dari faktor eksternal atau teknis lapangan. Oleh karena itu, diperlukan langkah perbaikan berkelanjutan melalui penegakan disiplin kerja, peningkatan ketelitian data, serta penguatan sistem pengawasan dan validasi dokumen agar kejadian serupa tidak terulang</p>
5	14 November 2025	A. RSUD Bunda Purwokerto B. BPAFK Surakarta	Mohon email masuk untuk segera dibalas, sehingga rumah sakit tidak perlu lagi untuk bertanya.	<p>Analisis : Perlunya dilakukan pengecekan email secara berkala, email diserahkan kepada bagian terkait untuk segera ditindaklanjuti</p> <p>Tindak Lanjut : Segera menindak lanjuti email yang masuk dari rumah sakit</p> <p>Evaluasi : Untuk kedepannya petugas terkait yang menerima surat via email bisa langsung menyerahkan email kepada bagian terkait supaya dapat segera ditindaklanjuti dan diproses. Email harus senantiasa dicek secara berkala supaya tidak ada yang terlewat.</p>
6	21 November 2025	A. RS Islam Surakarta B. BPAFK Surakarta	Diharapkan adanya sistem pengajuan layanan melalui website atau aplikasi terintegrasi sehingga lebih mudah dan dapat dipantau sejak mulai pengajuan hingga terbit hasil	<p>Analisis : Belum adanya platform yang terintegrasi antara bagian administrasi, teknis lapangan, dan laboratorium kalibrasi.</p> <p>Tindak Lanjut: Usulan terhadap system aplikasi pelayanan pengujian/kalibrasi yang terintegrasi dan dapat diakses oleh pelanggan.</p>
7	26 November 2025	A. Parahita Semarang B. BPAFK Surakarta	Secara Umum Proses Kalibrasi alat Rontgen berjalan baik. Penjelasan mengenai hasil	<p>Analisis : Petugas belum menyampaikan hasil kalibrasi alat dengan menyeluruh kepada pihak Parahita Semarang</p>

			kalibrasi sebaiknya disampaikan dengan lebih jelas dan detail agar fasilitas kesehatan dapat memahami kondisi alat secara menyeluruh.	<p>Tindak Lanjut: Perlu memberikan pemahaman kepada petugas kalibrasi supaya dapat memberikan penjelasan secara menyeluruh dan jelas kepada setiap pelanggan sehingga mereka mengetahui dan paham terhadap kondisi alat setelah dilakukan kalibrasi.</p> <p>Evaluasi: Perlunya sosialisasi yang diselenggarakan ke petugas kalibrasi mengenai pentingnya memberikan pemahaman mengenai hasil kalibrasi kepada pelanggan sesuai parameter yang diuji kepada pelanggan.</p>
8	27 November 2025	A. RSJ Soerojo B.BPAFK Surakarta	Untuk jam kehadiran dan jumlah personil yang akan datang diharapkan dapat diinformasikan terlebih dahulu. Sehingga untuk jam pelayanan dan estimasi pelaksanaan dapat disesuaikan dengan pelayanan yang ada. Terkait diskusi dan pelaksanaan kalibrasi berjalan lancar	<p>Analisis: Informasi keberangkatan petugas tidak dijelaskan secara mendetail.</p> <p>Tindak Lanjut: Perlu memberikan pemahaman kepada petugas yang menginformasikan keberangkatan petugas ke fasyankes untuk lebih detail bisa disertai jam keberangkatan serta jumlah personil.</p> <p>Evaluasi: Kedepannya informasi jadwal disampaikan jauh jauh hari dan infonya lebih mendetail sehingga fasyankes bisa melakukan koordinasi dengan bagian terkait untuk menyiapkan alat yang akan dikalibrasi.</p>

3. Evaluasi

Evaluasi pengaduan pelanggan merupakan proses yang penting untuk memastikan bahwa keluhan pelanggan ditangani dengan baik dan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang diberikan. Proses ini tidak hanya membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada, tetapi juga memberikan wawasan berharga tentang area yang perlu diperbaiki. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan Pelanggan yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) sebagai salah satu unit pelayanan teknis dibawah Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan, mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna layanan.

Komitmen ini mengharuskan BPAFK selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu layanan pengujian dan atau kalibrasi alat kesehatan. Penjaminan mutu (quality assurance) layanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu fasilitas pelayanan kesehatan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pelanggan. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu fasilitas pelayanan kesehatan. Sebagai Upaya untuk meningkatkan kegiatan kepuasan pelanggan dalam perspektif pengaduan pelanggan perlu dilakukan Upaya - Upaya sebagai berikut:

- 1) Pengelolaan Konflik/keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat pelanggan belum berjalan secara optimal.
- 2) Perlunya perhatian dari manajemen terhadap peningkatan SDM terhadap petugas khususnya yang mengelola konflik.
- 3) Perlunya usaha perbaikan dan tindak lanjut terhadap Konflik /keluhan, Keluhan, konflik, perbedaan pendapat pelanggan agar tidak berulang.
- 4) Perlunya system pelayanan berbasis aplikasi bagi pelanggan demi meningkatkan aksesibilitas layanan.
- 5) Perlunya pelatihan rutin mengenai *service excellent* kepada seluruh pegawai

BAB IV

PENUTUPAN

Laporan penanganan pengaduan Pelanggan ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan Pelanggan terhadap Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surakarta.

Semarang, 31 Desember 2025
Ketua Tim Pengaduan Pelanggan



Iin Musriani Maftukhah SKM, MKM