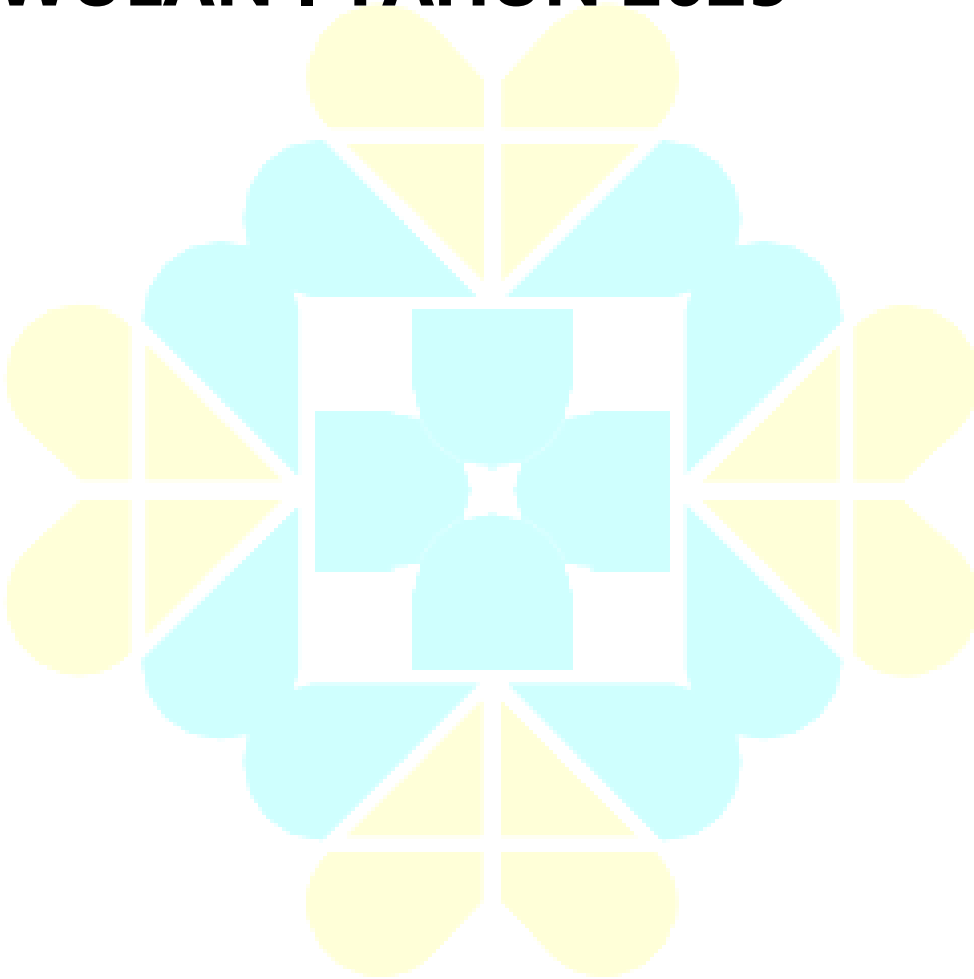


LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN I TAHUN 2025

**2025****BPAFK Makassar****Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan Makassar**

LAPORAN ADUAN TRIWULAN I 2025

PENANGANAN PENGADUAN

BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN MAKASSAR

A. PENDAHULUAN

1. GAMBARAN UMUM

BPAFK Makassar adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan RI. Dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 61 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Fasilitas Kesehatan dan mengalami perubahan nama menjadi Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Makassar berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 28 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan, yang mempunyai tugas melaksanakan pengamanan fasilitas kesehatan meliputi sarana, prasarana dan peralatan kesehatan melalui pengujian, kalibrasi dan proteksi radiasi dilingkungan pemerintah dan swasta.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, BPAFK Makassar mengacu pada Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi dan ISO 9001:2015 tentang Persyaratan Sistem Manajemen Mutu serta ISO IEC 17020:2015 untuk Lembaga Inspeksi BPAFK Makassar

Dengan mengacu pada ISO/IEC 17025:2017, ISO 9001:2015 dan ISO IEC 17020 : 2015 tersebut disusun Panduan Mutu (level 1) untuk mengorganisasikan laboratorium di BPAFK Makassar yang merupakan bagian dari sistem Manajemen mutu yang dipersyaratkan. Panduan Mutu selanjutnya akan diuraikan dalam bentuk Prosedur Kerja (level 2) dan kemudian secara lebih rinci dijabarkan dalam bentuk

Instruksi Kerja (level 3) serta dokumen-dokumen pendukung yang diperlukan sistem manajemen mutu yang ditetapkan (level 4).

Dalam dokumen panduan mutu (PM.BPFK.01) klausul 7.9 BPAFK Makassar memiliki dan menerapkan proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan mengambil keputusan tentang pengaduan.

Pengaduan adalah ekspresi ketidakpuasan oleh orang atau organisasi manapun ke laboratorium berkaitan dengan kegiatan atau hasil laboratorium, dimana responnya diharapkan. Pengaduan yang diterima baik tertulis maupun lisan melalui telpon, faximile, surat, electronic mail (e-mail) dan datang langsung ke BPAFK Makassar.

2. DASAR HUKUM

1. Standar SNI ISO/IEC 17025 : 2017 klausul 7.9
2. ISO 9001 : 2015 Butir 9.1; 10.2
3. ISO IEC 17020 : 2015 klausul 7.5 dan klausul 7.6
4. Panduan Mutu (PM.BPFK.01), Pengaduan (Butir 7.9)
5. Prosedur Kerja Pengendalian Pekerjaan yang tidak sesuai (PK.BPFK.16)

B. PROSEDUR PENGADUAN

1. Semua personel BPAFK Makassar dapat menerima pengaduan dari *pelanggan* yang berkaitan dengan pelayanan pengujian dan / atau kalibrasi, baik tertulis maupun lisan melalui telepon, faximile, surat, elektronik mail (e-mail) dan datang langsung ke BPAFK Makassar atau menggunakan link yang sudah diberikan melalui sosial media.
2. Pelaksana Tim kerja Tata Operasional mengkonfirmasi pelanggan apakah pelanggan tersebut berkaitan dengan kegiatan pengujian dan / atau kalibrasi yang menjadi tanggung jawab BPAFK Makassar.
3. Semua pengaduan pelanggan dicatat dalam formulir pengaduan pelanggan pada formulir pengaduan (DP.BPFK.08.01) dan diteruskan kepada ketua Tim kerja

Tata Operasional selain itu pengaduan juga tersimpan dalam file google drive yang pengisian pengaduan menggunakan link google form.

4. Tim kerja Tata Operasional menindaklanjuti pengaduan tersebut sesuai prosedur kerja pengendalian pekerjaan yang tidak sesuai (PK.BPFK.16). Tindak lanjut yang akan dikomunikasikan kepada pelanggan dilakukan oleh, atau dikaji ulang dan disetujui oleh, personel yang tidak terlibat dalam kegiatan pengujian dan / atau kalibrasi yang terkait dengan pengaduan
5. Setelah pengaduan selesai ditindaklanjuti, Kepala Seksi dan / atau Instalasi terkait segera menyerahkan tanggapan atau hasil kegiatan kepada Seksi Tata Operasional
6. Tim kerja Tata Operasional menyampaikan tanggapan atau hasil kegiatan kepada pelanggan. Bila memungkinkan, Tim Kerja Tata Operasional menyampaikan pemberitahuan resmi tentang akhir penanganan pengaduan kepada pelanggan

Catatan :

Pernyataan dalam surat tindak lanjut bahwa "jika dalam 3 hari setelah diterimanya tindak lanjut pengaduan tidak ada tanggapan maka pengaduan dianggap telah selesai dan diterima

C. LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

BPAFK Makassar menerima pengaduan sesuai dengan prosedur pengaduan ditindaklanjuti sesuai prosedur kerja pengendalian pekerjaan yang tidak sesuai.

Rekap pengaduan pelanggan, Bulan Januari s/d Maret Tahun 2025

No	Tanggal Pengaduan	Nama Instansi	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Koreksi / Perbaikan	Ket
1.	6 Feb 2025	RSIA Permata Hati kota Makassar	Pergantian Label/sticker kalibrasi	Telah dilakukan penggantian stiker penanda "telah diuji/dikalibrasi" untuk alat yang telah diuji/dikalibrasi di RSIA Permata Hati	10 Feb 2025	Telah dibuat stiker baru dengan kualitas bahan yang lebih baik	Telah diselesaikan dan dinyatakan telah ditindaklanjuti

2.	21 Feb 2025	PT SANMAL CALIBRATION LABORATORY	Tidak disampaikan dari awal jika sertifikat NON KAN, Mohon dibantu pembuatan surat pernyataan yang menyatakan jika ada masalah saat audit mengenai sertifikat agar BPAFK dapat bertanggung jawab dan membantu menjelaskan bahwa sertifikat yang diterbitkan sudah sesuai walaupun belum KAN.	Memberikan klarifikasi/ penjelasan ke pelanggan terkait informasi Ruang lingkup akreditasi dan tugas pokok dan fungsi BPAFK makassar sebagai UPT kementerian kesehatan melalui dirjen Farmasi dan Alat kesehatan	25 Feb 2025	Pada proposal layanan diberikan penandaan sehingga dapat teridentifikasi daftar alat yang masuk dalam lingkup akreditasi sehingga lebih dapat memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan	Telah dilakukan tindak lanjut atas aduan yang disampaikan
----	-------------	----------------------------------	--	---	-------------	---	--

D. MONITORING PENANGAN PENGADUAN

BPAFK Makassar melakukan monitoring pelaksanaan pengujian/ kalibrasi sebagai identifikasi awal meminimalisir pekerjaan yang tidak sesuai. BPAFK Makassar juga melakukan audit internal dan kaji ulang manajemen sebagai bentuk monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

E. PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan dilakukan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi pelayanan pengujian / kalibrasi yang datang sehingga dapat meningkatkan pelayanan pengujian/ kalibrasi kepada pelanggan.

Demikian laporan ini disusun, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Tim Kerja Tata Operasional

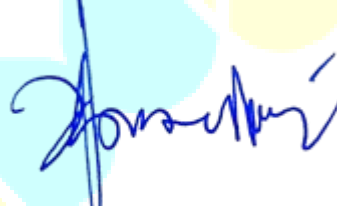


Hj. Ratna, SKM, M.kes

Nip. 197411271996032001

Makassar, April 2025

Pelaksana



Kamaruddin, ST, M. Adm.Kes

Nip. 197701132001121004