

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA SATKER BALAI BESAR KIMIA DAN KEMASAN  
BULAN NOVEMBER TAHUN 2018**

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 Balai Besar Kimia dan Kemasan terdapat sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan, pelayanan informasi dan/atau aspirasi seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan, antara lain melalui :

1. Website (bbkk.kemenperin.go.id)
2. Kotak Saran (ruang layanan di BBKK)

Selama Bulan November Tahun 2018, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai sarana 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

Demikian laporan penanganan Pengaduan Masyarakat pada Balai Besar Kimia dan Kemasan selama bulan November Tahun 2018, laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi dalam rangka Implementasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) serta peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Jakarta, 5 Desember 2018  
Kepala Balai Besar Kimia dan Kemasan

  
**ROY SIANIPAR**