

**DAFTAR PENYELESAIAN KELUHAN PELANGGAN PELAYANAN JASA TEKNIK
BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN PERIODE TAHUN 2016**

NO	NAMA PERUSAHAAN	URAIAN PENGADUAN	TINDAKAN PENYELESAIAN	HASIL PENYELESAIAN
1	Ditjen Pengawasan Barang Beredar dan Jasa, tanggal 15 Agustus 2016	Hasil uji lab untuk SPK No.4.499.06.201 No.order:U-162 belum selesai, padahal sebelum datang ke BBLM kita dari Jakarta sudah konfirmasi dan dijelaskan kalau hasil ujinya sudah bisa diambil Mohon pengujian disegerakan untuk tindak lanjut hasil pengawasan. Terima kasih.	Berdasarkan keluhan tersebut Seksi Pemasaran dan Kerjasama membuat Memo Dinas yang ditujukan kepada Ka.Bid. Penilaian dan Kesesuaian, berupa format Keluhan Pelanggan yang berisi permintaan penyelesaian pekerjaan sesegera mungkin.	Satu hari setelah tindakan penyelesaian tepatnya tanggal 16 Agustus 2016, Sertifikat Pengujian sudah selesai dan dikirimkan ke Perusahaan.
2	PT.Sinar Surya Elektronik u/ PT.Daikin Alumunium Industri, tanggal 24 Oktober 2016	Waktu Penyelesaian kalibrasi untuk alat : 1. Digital Thermometer + probe (900°C) 2. Thermohyrometer 0 - 45°C dan 30-80% Minta kepastian waktu penyelesaian untuk jawaban ke Pelanggan.	Berdasarkan keluhan tersebut Seksi Pemasaran dan Kerjasama membuat Memo Dinas yang ditujukan kepada Ka.Bid. Penilaian dan Kesesuaian, yang berisi permintaan penyelesaian pekerjaan dan kepastian waktu untuk pengambilan sertifikat hasil uji.	Jawaban dari Bidang PK menyatakan bahwa sertifikat pengujian dapat diambil pada tanggal 01 Desember 2016.

Bandung, 31 Desember 2016

A.n.Kepala Balai Besar Logam dan Mesin

Kepala Bidang Kerjasama dan Pengembangan Jasa Teknis



Mufid Djoko Purwanto