

KELUHAN / PENGADUAN PELANGGAN TAHUN 2015

No.	Tanggal	Nama Pelanggan	Alamat	Isi keluhan /pengaduan	Tindakan Perbaikan	Selesai tanggal	Status	Penanggung jawab
1	6 Maret 2015	Obor Jaya Sakti	Jl. Industri XVI / 607-608, LIK Bugangan Baru Semarang	Hasil uji No. 140/LUPKKP-Plastik/II/15 terdapat banyak perbedaan dengan hasil uji tahun sebelumnya	Dilakukan pengujian ulang	17 Maret 2015	Selesai	Ka. Bidang Paskal
2a	15 September 2015	PT. Gemah Makmur Sejahtera	Jl. Karimunjawa Kel. Gedongan, Kec. Ungaran Timur, Kab. Semarang	No. Seri 2015.a.1328/F, terdapat kesalahan ketik pada jarak jahitan dari tepi tertulis 0,25 cm yang semestinya 0,95 cm.	Diterbitkan Surat Tanda Uji Pengganti	17 September 2015	Selesai	Ka. Bidang Paskal
2b	15 September 2015	PT. Gemah Makmur Sejahtera	Jl. Karimunjawa Kel. Gedongan, Kec. Ungaran Timur, Kab. Semarang	Mulur benang jahit (%) = 35,67%, spek BULOG maksimal 25%	Sudah sesuai dengan hasil uji yang ada di Lab. Pengujian atas kondisi contoh uji yang diberikan oleh klien	17 September 2015	Selesai	Ka. Bidang Paskal
3	15 September 2015	PT. Poliplas Makmur Sentosa	Jl. Karimunjawa Kel. Gedongan, Kec. Ungaran Timur, Kab. Semarang	No. Seri 2015.a.1327/F no. 42 = total jarak dari mulut karung ke jahitan bawah (cross check) 626,33 mm	Sudah sesuai dengan hasil uji yang ada di Lab. Pengujian atas kondisi contoh uji yang diberikan oleh klien	17 September 2015	Selesai	Ka. Bidang Paskal
4	30 September 2015	CV.Bhakti Putra Investama	Rendeng kulon, RT.00, RW.00 Timbulharjo sewon Bantul	No. Pengujian: 1).790/LUPKKP-Plastik/V/15 2). 791/LUPKKP-Plastik/V/15 Barang No.1 dan No. 2 sama, tapi mengapa uji labnya berbeda	1).Masa complain STU yang telah dikeluarkan bulan Mei sudah kadaluwarsa(mak simum 1 bulan setelah STU dikeluarkan) 2).Dilakukan pengujian ulang sehingga hasilnya telah akurat sesuai dengan kondisi sampel yang ada	7 Oktober 2015	Selesai	Ka. Bidang Paskal

5	17 November 2015	Bea Cukai Surabaya	Jl. Perak Timur No. 498 Surabaya	Dengan hasil pengujian yang belum valid, BBKPP terlalu berani memutuskan dan menerbitkan Surat Tanda Uji	Sudah membuat memo dinas ke Ka.Bidang PASKAL pada tanggal 15 Desember 2015			Ka. Bidang PASKAL
6	24 November 2015	Siti Hawa	Siti.hawa@lond onsumatra.com	Merasa bingung jika berurusan dengan BBKPP, tidak seperti dahulu urusan cepat dan jadwal audit update jauh hari sudah diconfirm. Mohon diinfokan aturan,contact person yang bisa dihubungi mengenai hal-hal: 1.penawaran biaya sertifikasi 2.SPK 3.Jadwal audit 4.hasil audit dll	Sudah diselesaikan lewat telepon dan dikirim SOP	24 November 2016	selesai	Ka. Bidang PJT
7	2 Desember 2015	Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan	Jalan AH. Nasution No. 264 Ujung Berung	Kekuatan sobek yang mempunyai nilai yang lebih kecil dari spesifikasi dan nilai tersebut hanya mencapai 1/5 dari spesifikasi yang ditetapkan Jika kuat tarik sudah mencapai diatas angka standard minimum, maka idealnya hasil dari kekuatan sobek harusnya 2 kali atau lebih dari spesifikasi minimumnya	Setiap sampel mempunyai nilai masing-masing sesuai karakteristik, waktu dan suhu vulkanisasi, bahan baku dan bahan tambahan yang digunakan . Nilai kuat tarik tidak ada korelasi dengan nilai kuat sobek.	2 Desember 2015	Selesai	Ka. Bidang Paskal