

**REKAPITULASI DATA
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)**

BTKLPP KELAS I BATAM

TAHUN : 2023
PERIODE : Semester 1 (1 Januari – 30 Juni)

1. Berdasarkan Status Penanganan

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

2. Berdasarkan Jenis Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Berkadar Pengawasan (DarWas)	nihil
2	Tidak Berkadar pengawasan (Non DarWas)	nihil
Total Pengaduan		nihil

3. Berdasarkan Sumber Pengaduan

No	Sumber Pengaduan	Jumlah	Keterangan
1	Diterima dari KemenPANRB/TP5000/Instansi lain	nihil	
2	Diterima langsung , lewat kanal DUMAS BTKL Batam	nihil	1. Pengaduan langsung 2. Kotak Pengaduan 3. email 4. WA / SMS 5. Akun SP4N Lapor
Total Pengaduan		nihil	

LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BTKLPP KELAS I BATAM

TAHUN : 2023
 PERIODE : Semester 1 (1 Januari – 30 Juni)

No urut	No & tanggal surat	Pelapor & terlapor	Substansi DUMAS	Status Tindak Lanjut			SANKSI				KETERANGAN
				Dalam Proses	Selesai		PP53/2010	TP/TGR	PIDANA	lain -lain	
					Benar	Tidak					
1											nihil
2											nihil
3											nihil

Batam, 18 Juli 2023
 Tim Penanganan DUMAS



Evi Yulia, S.Si
 Ketua

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
TAHUN 2023
PERIODE TW II (01 April – 30 Juni)

NO	KEGIATAN PENANGANAN DUMAS	KENDALA	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Kebijakan Pengaduan masyarakat telah diimplementasikan	1. SK Tim Dumas 2023 masih tetap sama dengan TW I peninjauan ulang belum ditindaklanjuti . Col rawan terjadi karena ketua adalah Ka Instalasi Pelayanan, (potensial ada aduan masyarakat) 2. Pengaduan masyarakat masih nihil, untuk pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara. 3. Akun SP4N Lapor! , belum terinternalisasi	1. Rapat tinjauan SK ZI/WBK, untuk mengadakan analisa risiko rangkap tugas/jabatan Kepala penanganan Dumas dengan Kepala Instalasi YanLik dan Humas. 2. Menginternalisasi SOP Keluhan masyarakat/pelanggan , terutama dari pelayanan laboratorium pengujian dan mendokumentasikan dengan lengkap bukti penyelesaiannya keluhan pelanggan 3. Konsultasi lanjutan tentang optimalisasi penggunaan akun SP4N Lapor!
2	Pengaduan Masyarakat ditangani sesuai SOP		
3	Monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat?		
4	Hasil MONEV atas penanganan pengaduan masyarakat ditindaklanjuti		

Batam, Juli 2023
 Tim Penanganan DUMAS



Elvi Yulia
 Ketua