



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
**PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAHAMERU**

Jl. Basuki Rachmad No. 21 Lumajang 67311.  
☎0334-882123, Fax. 0334-882988 e-mail : pdamlumajang@yahoo.co.id



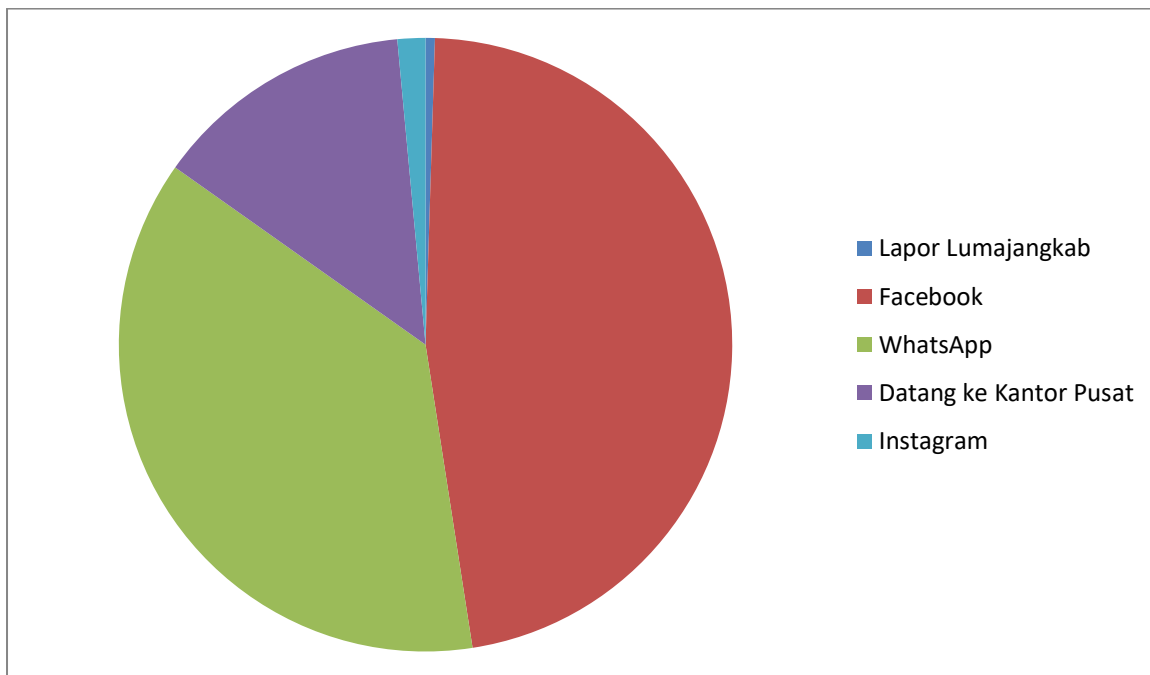
**LAPORAN HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN  
SEMESTER I / II TAHUN 2023**

Berikut alur penerimaan pengaduan, alur penyelesaian serta pengelolaan pengaduan dari berbagai saluran pengaduan baik secara luring maupun daring.

Sumber Pengaduan : a. Web Lapor Lumajangkab  
: b. Facebook  
: c. WhatsApp  
: d. Datang ke Kantor Pusat  
: e. Instagram

Jumlah Total Pengaduan : a. 2  
: b. 192  
: c. 152  
: d. 56  
: e. 6

Hasil Statistik :



Dari hasil statistik total pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan dari Semester I/II sejumlah 408 Pengaduan. Dari semua alur pengaduan Web Laporlumajangkab, Facebook, WhatsApp, Saluran pengaduan lain dan Instagram sudah terselesaikan semua. Untuk semua pengaduan sudah dinyatakan valid.

Data pengaduan yang diterima per bulannya :

No	Bulan	Web Lapor Lumajang		Facebook		WhatsApp		Datang ke Kantor Pusat		Instagram	
		Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai	Selesai	Belum Selesai
1	Januari			5		1		7			
2	Februari			6		7		6			
3	Maret	1		5		8		8		1	
4	April			2		6		2		1	
5	Mei			5		15		6		1	
6	Juni			3		13		4		1	
7	Juli			2		9		8		1	
8	Agustus			20		15		7		1	
9	September	1		59		17		3			
10	Oktober			29		25		5			
11	November			26		14					
12	Desember			30		22					

Berdasarkan data tabel diatas, bahwasanya total pengaduan yang sudah ditanggapi sebanyak 100% (semua pengaduan) dan 0% (dari semua pengaduan) belum ditanggapi. Berdasarkan pengaduan tahun 2023, Perumda Air Minum Tirta Mahameru mendapatkan laporan pengaduan terbanyak pada Bulan September sebanyak 59 pada saluran Pengaduan Facebook.

Adapun konten pengaduan yang paling banyak diterima oleh Perumda Air Minum Tirta Mahameru pada Bulan September melalui saluran Facebook adalah Air yang tidak mengalir di beberapa Unit Layanan.

Lumajang, Maret 2024

