

Formulir A - PENCATATAN ADUAN/KELUHAN

#Aduan No. 01

(penomoran harus sesuai dengan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini harus diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang menerima pertanyaan/keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Aduan/Keluhan diterima: 8 Juli 2023	Nama Staf Pengisi Formulir: TOTO SUPRAPTO
---	---

Keluhan Diterima oleh (centang):

CPMU PDAM Kontraktor

Cara Pengajuan Aduan/Keluhan (centang):

Langsung Telepon E-mail SMS/WA Sosmed Website

Tertulis/surat Pertemuan Masyarakat Konsultasi Umum Lain-lain Whats App

Nama Orang yang mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan selalu diperlakukan sebagai rahasia)

Nama: **IYAS**

Jenis kelamin: Pria Wanita

Alamat atau informasi kontak untuk Orang yang Mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan rahasia)

Kp. Malangnengah RT 4 RW 01 Kelurahan Cjoro Pasir.

Lokasi di mana keluhan/aduan/masalah terjadi.			
Provinsi	Kota/Kabupaten	Kecamatan/Desa:	Nama Jalan
Banten	Lebak	Rangkabitung / Cjoro Pasir	Jl. Otto Iskandardinata

Penjelasan singkat tentang Aduan/Keluhan: (pilih aduan/keluhan termasuk pada level mana dan berikan sebanyak mungkin uraian tentang fakta)

1. Kategori 1

Terjadi penumpukan lumpur yang menyebabkan tergenangnya di jalan lokasi sekitar pit 0+000 Jl. Otto Iskandardinata

Penyelesaian :

Telah dilakukan penyedotan lumpur di pit 0 oleh kontraktor serta pembersihan jalan untuk kelancaran penggunaan jalan oleh masyarakat.

2. Kategori 2

.....
.....

Penyelesaian:

3. Kategori 3

a) Kasus emergency/force major

.....
.....

Penyelesaian:

b) Kasus Kekerasan Berbasis Gender

.....
.....

Penyelesaian:

Hasil Verifikasi oleh Asisten Lapangan (diisi oleh Asisten Lapangan/FA)

Nama FA: **ATIKA FAUZIAH**



Tanggal verifikasi: **8 Juli 2023**

Siapa yang harus menangani dan menindaklanjuti keluhan tersebut: (beri bulatan atau centang)

Kontraktor

2. PDAM

3. CPMU

Formulir B - KASUS SELESAI

#Aduan No. 01

(penomoran harus sesuai dengan Formulir A dan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang telah menyelesaikan keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Selesai Aduan/Keluhan: 8 Juli 2023	Durasi Penyelesaian Aduan 1 Hari
Nama Staf Pengisi Formulir: TOTO SUPRAPTO	


Aduan/Keluhan dapat diterima dan dianggap selesai oleh Pengadu atau yang mewakili pada tanggal... 8 Juli 2023

Pengadu/Yang Mewakili



 1445

PDAM/Kontraktor/CPMU



 TOTO SUPRAPTO

Dokumentasi (01)



Kondisi genangan lumpur di pit 0
sta 0+000 Jl. Otto Iskandar Dinata



Pekerjaan penyedotan lumpur di pit 0
sta 0+000 Jl. Otto Iskandar Dinata



Kondisi setelah penyedotan lumpur di pit 0 dan pembersihan jalan di
sta 0+000 Jl. Otto Iskandar Dinata

Formulir A - PENCATATAN ADUAN/KELUHAN

#Aduan No.....

(penomoran harus sesuai dengan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini harus diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang menerima pertanyaan/keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Aduan/Keluhan diterima: 15 Juli 2023.	Nama Staf Pengisi Formulir: Moh. Ali Taufan.
--	---

Keluhan Diterima oleh (centang √):
 CPMU PDAM Kontraktor

Cara Pengajuan Aduan/Keluhan (centang √):

Langsung Telepon E-mail SMS/WA Sosmed Website

Tertulis/surat Pertemuan Masyarakat Konsultasi Umum Lain-lain _____

Nama Orang yang mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan selalu diperlakukan sebagai rahasia)

Nama: Sumatir

Jenis kelamin: Pria Wanita

Alamat atau informasi kontak untuk Orang yang Mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan rahasia)

Kp. Malangbong RT 05/07 Kelurahan Cijoro Pasir.

Lokasi di mana keluhan/aduan/masalah terjadi.			
Provinsi	Kota/Kabupaten	Kecamatan/Desa:	Nama Jalan
Banten	Lebak.	Rangkasbitung / Cijoro Pasir.	Jl. Otto Iskandarnata.

Penjelasan singkat tentang Aduan/Keluhan: (pilih aduan/keluhan termasuk pada level mana dan berikan sebanyak mungkin uraian tentang fakta)

1. Kategori 1
 Terjadi kebocoran pada Pipa ACP 6" pada Saat proses reaming yang menyebabkan pemutusan pengaliran air di SPAM Rangkasbitung.

Penyelesaian:
 Telah dilakukan penyambungan pipa ACP dengan HDPE oleh kontraktor dan PDAM dan pengaliran air kepada pelanggan & SPAM Rangkasbitung telah kembali normal.

2. Kategori 2

Penyelesaian:

3. Kategori 3

a) Kasus emergency/force major

Penyelesaian:

b) Kasus Kekerasan Berbasis Gender

Penyelesaian:

Hasil Verifikasi oleh Asisten Lapangan (diisi oleh Asisten Lapangan/FA)

Nama FA: Fachmas Dimas Soetiar.



Tanggal verifikasi: 17 Juli 2023.

Siapa yang harus menangani dan menindaklanjuti keluhan tersebut: (beri bulatan atau centang)

1. Kontraktor

2. PDAM

3. CPMU

Formulir B - KASUS SELESAI

#Aduan No.....

(penomoran harus sesuai dengan Formulir A dan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang telah menyelesaikan keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Selesai Aduan/Keluhan:

17 Juli 2023.

Durasi Penyelesaian Aduan

2 Hari

Nama Staf Pengisi Formulir:

Moh. Ali Taufan.

Aduan/Keluhan dapat diterima dan dianggap selesai oleh Pengadu atau yang mewakili pada tanggal... 17 Juli 2023.

Pengadu/Yang Mewakili

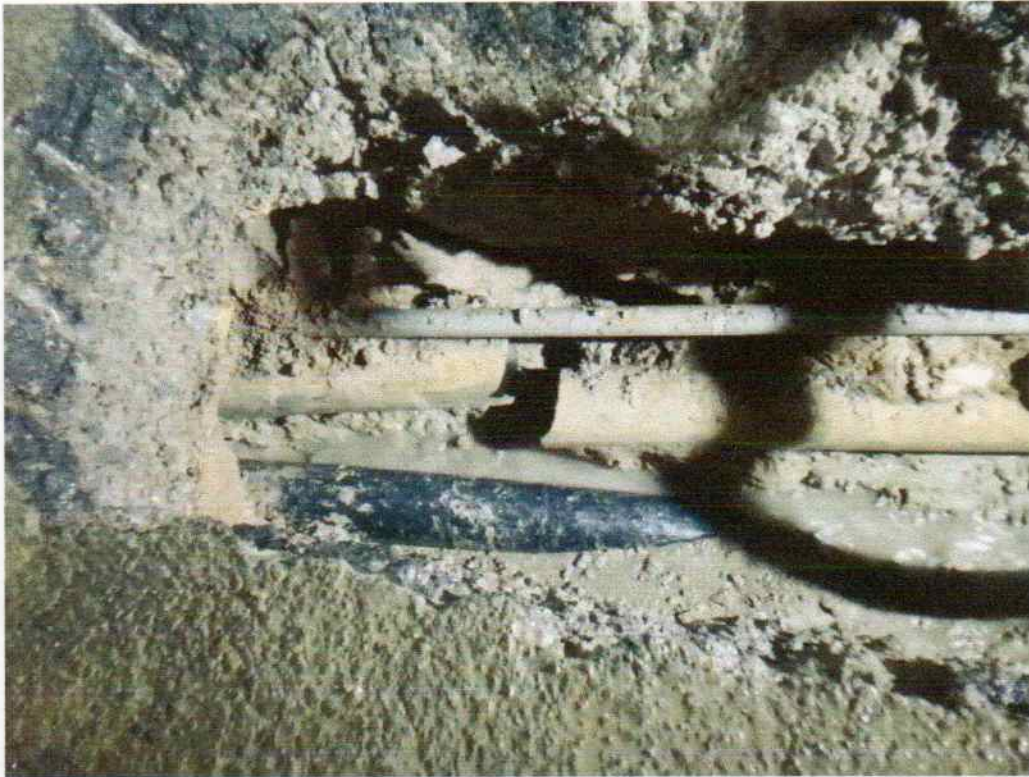


Sumatir.

PDAM/Kontraktor/CPMU



Dokumentasi



Formulir A - PENCATATAN ADUAN/KELUHAN

#Aduan No. 03

(penomoran harus sesuai dengan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini harus diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang menerima pertanyaan/keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Aduan/Keluhan diterima:

27 JULI 2023

Nama Staf Pengisi Formulir:

TOTO SUPRPTO

Keluhan Diterima oleh (centang √):

CPMU PDAM Kontraktor

Cara Pengajuan Aduan/Keluhan (centang √):

Langsung Telepon E-mail SMS/WA Sosmed Website

Tertulis/surat Pertemuan Masyarakat Konsultasi Umum Lain-lain _____

Nama Orang yang mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan selalu diperlakukan sebagai rahasia)

Nama: AMELIA MURBAYANI

Jenis kelamin: Pria Wanita

Alamat atau informasi kontak untuk Orang yang Mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan rahasia)

Jl. Bayangkara Aspol 2 Kp. Lebaksaninten RT 05/02 Desa Muara Ciujung Barat Kec. Rangkarbitung

Lokasi di mana keluhan/aduan/masalah terjadi.

Provinsi	Kota/Kabupaten	Kecamatan/Desa:	Nama Jalan
<u>Banten</u>	<u>Lebak</u>	<u>Rangkarbitung / Muara Ciujung Barat</u>	<u>Kp. debak saninten</u>

Penjelasan singkat tentang Aduan/Keluhan: (pilih aduan/keluhan termasuk pada level mana dan berikan sebanyak mungkin uraian tentang fakta)

1. Kategori 1

Terhentinya pengaliran air PDAM pelayanan SPAM Rangkarbitung terkhususnya

pada wilayah pelayanan pipa PDAM Ruar Jl. Sunan Kalijaga untuk pelayanan Kp. debak saninten

Penyelesaian:

- * PDAM Cabang Rangkarbitung melakukan uji coba pengaliran untuk mengkonfirmasi indikasi kebocoran pipa PDAM
- * PDAM bersama penyedia jasa melakukan pengecekan lokasi indikasi kebocoran dan terkonfirmasi adanya kebocoran akibat pekerjaan HDD pipa 6" di Ruar Jl. Sunan Kalijaga
- * Dilakukan penggalian pit dan penyambungan pipa PDAM 3" yg bocor
- * Bagian humas dan Cabang PDAM Rangkarbitung mengumumkan adanya gangguan pengaliran selama perbaikan
- * PDAM menyalurkan tanki air secara gratis kepada pelanggan yang mengalami dampak akibat pekerjaan perbaikan pipa PDAM

2. Kategori 2

.....
.....

Penyelesaian:

3. Kategori 3

a) Kasus emergency/force major

.....
.....

Penyelesaian:

b) Kasus Kekerasan Berbasis Gender

.....
.....

Penyelesaian:

Hasil Verifikasi oleh Asisten Lapangan (diisi oleh Asisten Lapangan/FA)

Nama FA: ATIKA FAUZIAH



Tanggal verifikasi: 20 Juli 2023

Siapa yang harus menangani dan menindaklanjuti keluhan tersebut: (beri bulatan atau centang)

1. Kontraktor

2. PDAM


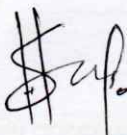
3. CPMU

Formulir B - KASUS SELESAI

#Aduan No. 03

(penomoran harus sesuai dengan Formulir A dan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang telah menyelesaikan keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Selesai Aduan/Keluhan: 28 JULI 2023	Durasi Penyelesaian Aduan 2 Hari
Nama Staf Pengisi Formulir: TOTO SUPRAPTO	
Aduan/Keluhan dapat diterima dan dianggap selesai oleh Pengadu atau yang mewakili pada tanggal. 28 Juli 2023	
Pengadu/Yang Mewakili  Amelia . N	PDAM/Kontraktor/CPMU  TOTO SUPRAPTO

Dokumentasi (03)

 <p>28 Jul 2023 15:22:16 -6°21'1,734"S 106°14'59,73"E 91° E Jalan Sunan Bonang Muara Ciujung Barat Kecamatan Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten</p>	 <p>28 Jul 2023 16:29:46 -6°21'1,321"S 106°15'0,264"E Jalan Sunan Kalijaga Muara Ciujung Barat Kecamatan Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten</p>
<p>Kebocoran Pipa PDAM dia 75 mm Jl. Sunan Kalijaga</p>	<p>Pekerjaan penyambungan kembali Pipa PDAM dia 75 mm di Jl. Sunan Kalijaga oleh Penyedia Jasa bersama PDAM</p>
 <p>28 Jul 2023 16:36:54 -6°21'1,016"S 106°15'0,082"E Jalan Sunan Kalijaga Muara Ciujung Barat Kecamatan Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten</p>	
<p>Pengecekan pengaliran air PDAM pada SL yang mengalami dampak akibat kebocoran pipa Telah terkonfirmasi pengaliran telah normal kembali</p>	