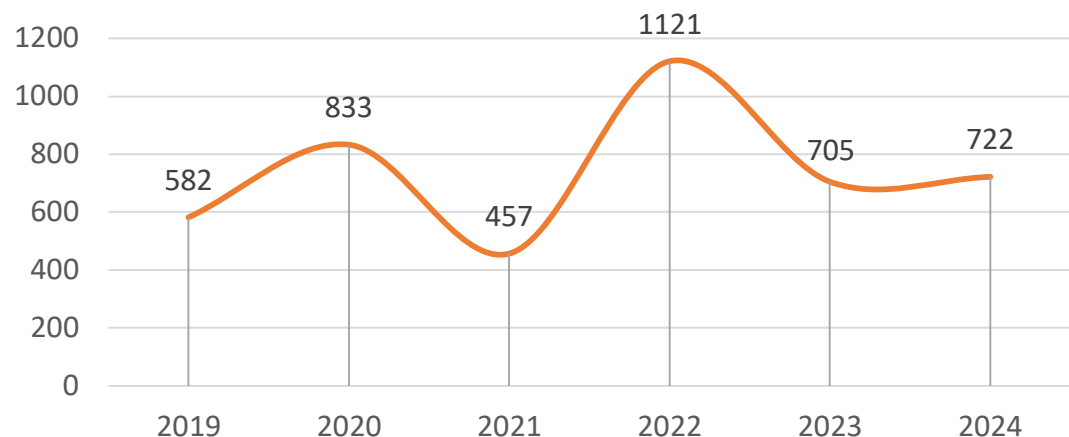




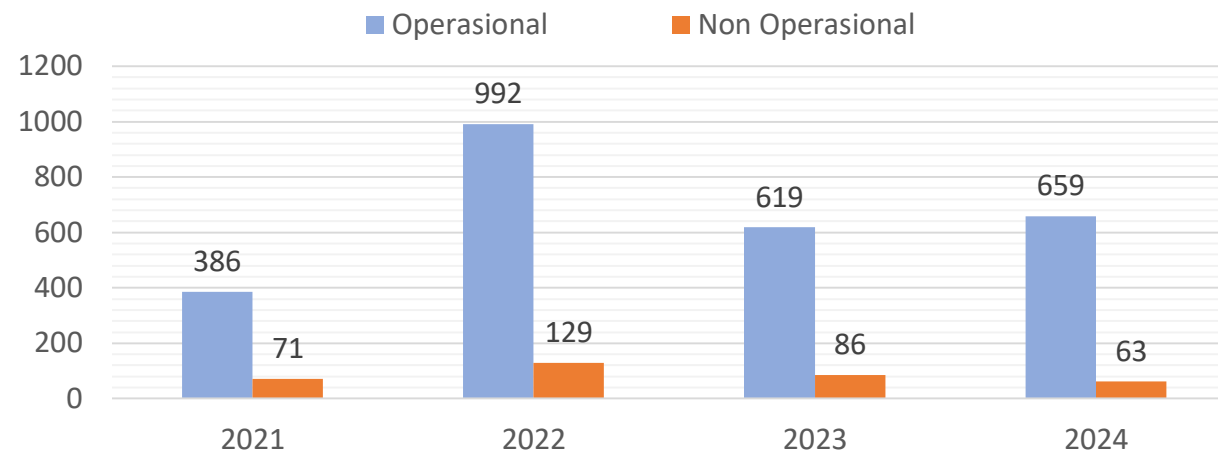
# Data Pengaduan Masyarakat



**Jumlah Pengaduan SIPUMA per Tahun**



**Pengaduan Operasional & Non Operasional**



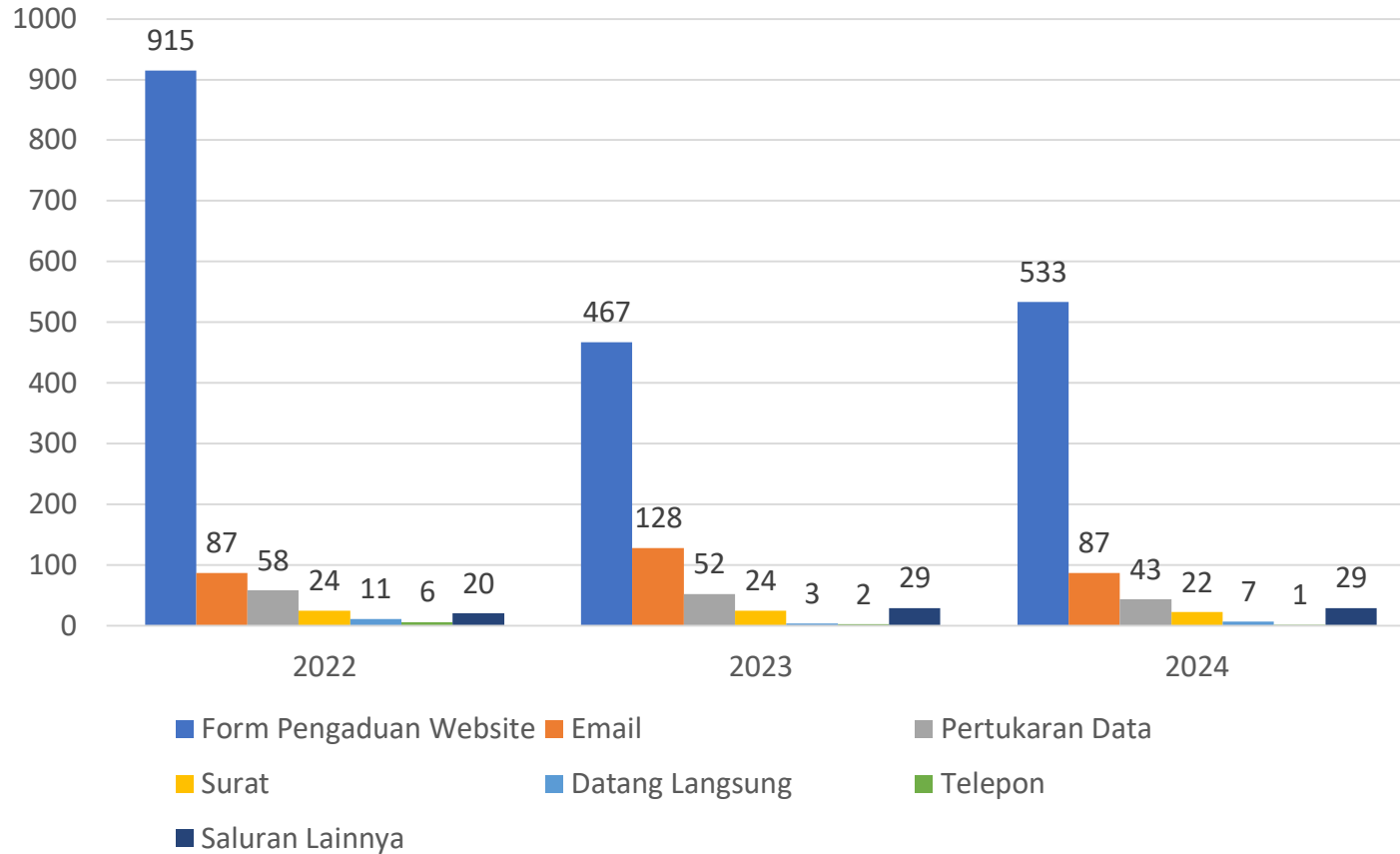
No	5 Kategori Aduan Terbanyak Th 2024	Jumlah	%*
1	Informasi pelanggaran Kepabeanaan-Cukai	229	31,72%
2	Barang Kiriman	123	17,04%
3	Gangguan sistem (CEISA), aplikasi, dan IT Kepabeanaan dan Cukai lainnya	55	7,62%
4	Penipuan dengan mengatasnamakan DJBC	53	7,34%
5	Kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan SLA	52	7,20%

No	5 Kategori Aduan Dugaan Pelanggaran Th 2024	Jumlah	%*
1	Dugaan penyalahgunaan wewenang	14	1,94%
2	Terkait permasalahan rumah tangga, penelantaran keluarga, perselingkuhan, KDRT, dll	14	1,94%
3	Dugaan pungli/pemerasan	12	1,66%
4	Sikap dan Perilaku Pegawai	11	1,52%
5	Dugaan perbuatan asusila	6	0,83%

\*) Dari total 722 pengaduan



## Data Saluran Pengaduan



## Tindak Lanjut Pengaduan Tahun 2024

Status	Tahun 2024	%
Proses	15	2,08%
Selesai	707	97,92%
Total	722	

*Ket: Data diambil per 1 April 2025*