

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR!

(SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL - LAYANANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT)

SEMESTER I TAHUN 2026

(Periode 1 Januari 2026 - 30 Juni 2026)

2026



**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI SP4N-LAPOR!**
(Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi
Dan Pengaduan Online Rakyat)

**Semester I Tahun 2026
(Periode 1 Januari 2026- 30 Juni 2026)**



**Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat
Tahun 2026**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

02160D0351

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat secara aktif mengelola pengaduan masyarakat melalui sistem SP4N-LAPOR!. Sistem ini menjadi sarana partisipasi publik dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, serta masukan terhadap pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik, seluruh instansi pemerintah diminta untuk aktif dalam pengelolaan pelayanan publik.

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan TIM Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat melalui keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Nomor : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Laporan! Di Lingkungan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026.

II. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional



- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Nomor : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Laporan! Di Lingkungan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026.

III. PENUGASAN PERSONIL PENGELOLA PENGADUAN SP4N LAPOR PADA PERANGKAT DAERAH

Untuk indikator ini mengukur legalitas dan kesiapan personil Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dalam mengelola pengaduan pelayanan public melalui SP4N Laporan dibuktikan dengan komitmen pimpinan membuat Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Nomor : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Laporan! Di Lingkungan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026. SK terlampiran dalam lampiran laporan ini.



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
 Jl. Soekarno Hatta No. 705 Telepon (022) 7320913, 7320775 Fax. (022) 7331578
 E-mail : diskum@jabarprov.go.id
 Website : www.diskum.jabarprov.go.id
 BANDUNG – 40296

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat
 Nomor : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE
 Tanggal : 19 Januari 2026
 Hal : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Laporan! Di Lingkungan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT
NOMOR : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE

TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAPOR!
DI LINGKUNGAN DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2026

KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 19 ayat (2) Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Peraturan Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, perlu dilakukan penyelesaian Keputusan Kepala Dinas Nomor KEP.2996/ KOM.03.01.10/ SEKRE tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Laporan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026;

b. bahwa dalam rangka mengintegrasikan pengelolaan penyusunan pengaduan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dengan Pengelolaan Pengaduan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat, perlu dilakukan penyelesaian kembali susunan organisasi Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pertimbangan huruf a;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Laporan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Juli 1950) Jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai ibukota negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAPOR! DI LINGKUNGAN DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2026

NO	NAMA	JABATAN	KEUDUKAN DALAM TIM
1.	Yuke Maulani Septina, S.T., M.Sc.	Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat	Ketua
2.	Dr. Tatang Suryana, S.Si., M.Si.	Sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat	Sekretaris
3.	Sutiyah, S.P., M.M.	Kepala Subbag Tata Usaha Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat	Anggota
4.	Dr. Damar Ahmad Nurdianto, S.E., M.Si.	Kepala Bidang Pengawasan dan Kelengkapan Koperasi	Anggota
5.	Dr. H. Supradi, S.Ag., S.H., M.H.	Kepala Bidang Pemberdayaan Koperasi	Anggota
6.	Moch Danny Fulton, S.Hut., M.Eng., M.Sc.	Kepala Bidang Pengembangan Usaha Kecil	Anggota
7.	Widyangah, S.E., M.M.	Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil	Anggota
8.	Ambar Triwidodo, S.Pd.	Kepala UPD Pendidikan dan Pelatihan Perkaparan dan Wirausaha (P3W)	Anggota
9.	Anni Destiana, A.Md., A.P.	Aspirasi Mohir	Anggota
10.	Nurwanto Ambar, S.I.Kom.	Penata Humas Ahli Pertama	Anggota
11.	M. Zam Nuzul, A.Md.	Penata Humas Terampil	Anggota
12.	Ade Dian Idris, S.Sos.	Penata Layanan Operasional	Anggota
13.	Wirangga Setya Madana, S.P.	Penata Layanan Operasional	Anggota
14.	Ivan Effendy Sutopo, S.Kom	Penata Layanan Operasional	Anggota

Ditetapkan di : Bandung
 Pada tanggal : 19 Januari 2026

Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
 Provinsi Jawa Barat,



YUKE MAULANI SEPTINA, S.T., M.Sc.
 Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
 Provinsi Jawa Barat



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau menggunakan kode berikut:



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau menggunakan kode berikut:



02160D0351

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

IV. DISEMINASI/ PUBLIKASI PENGELOLAAN PENGADUAN KEPADA PUBLIK

Dinas Koperasi dan Usaha kecil melakukan diseminasi atau publikasi sosialisasi SP4N Lapor kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan transparansi dan partisipasi public. Antara lain melalui intagram dan tiktok @diskukjabar serta website diskuk.jabarprov.go.id.



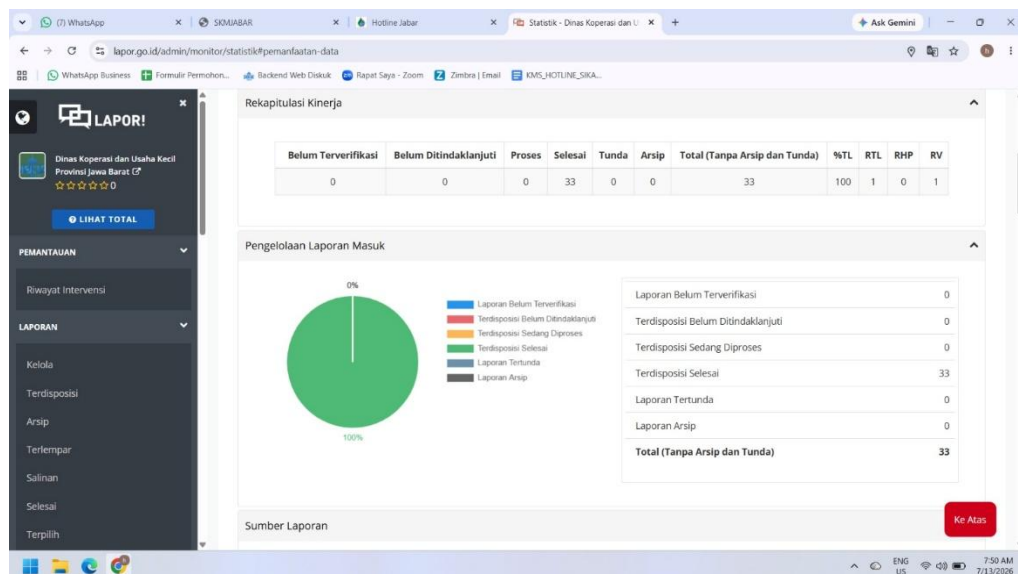
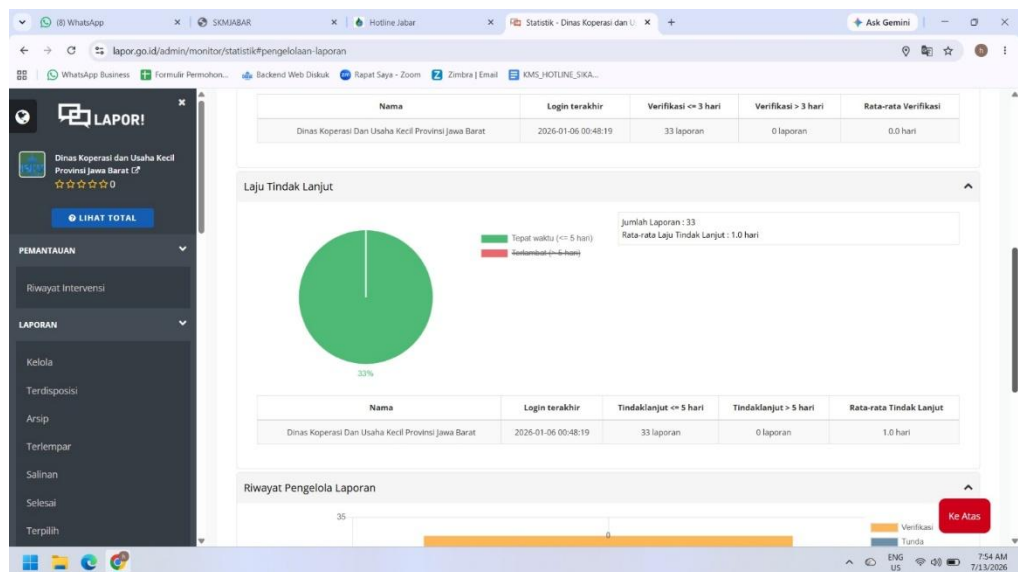
V. REKAPITULASI KINERJA PENGADUAN

Rekapitulasi aduan SP4N Lapor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat pada Semester I tahun 2026 (mulai 1 Januari 2026-30 Juni 2026) Berdasarkan data monitoring, diperoleh hasil sebagai berikut:



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

- Total laporan masuk: 33 laporan
- Laporan selesai: 33 laporan
- Laporan dalam proses: 0 laporan
- Laporan belum ditindaklanjuti: 0 laporan
- Laporan belum terverifikasi: 0 laporan
- Laporan tertunda: 0 laporan
- Laporan arsip: 0 laporan
- Persentase penyelesaian (Tindak Lanjut/ TL): 100%
- Rata-rata waktu tindak lanjut : 1.0 hari
- Rata-rata waktu verifikasi : 1 hari

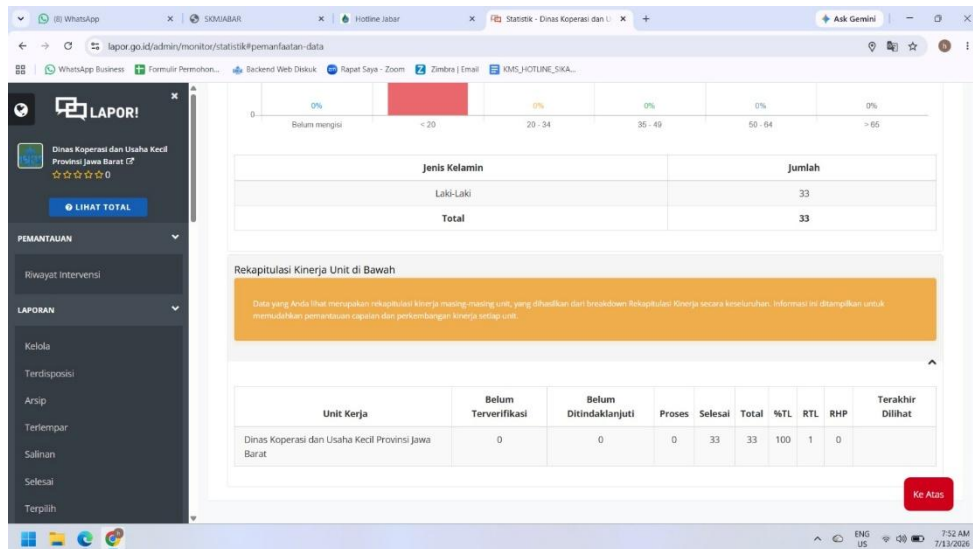


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

IV. PENGELOLAAN LAPORAN MASUK

Seluruh laporan yang masuk telah ditindaklanjuti dengan rincian:

- Terverifikasi: 100%
- Ditindaklanjuti dan diselesaikan: 100%
- Tidak terdapat laporan yang tertunda atau tidak diproses Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan optimal dan responsif.



V. ANALISIS KINERJA

- *Tingkat Responsivitas Tinggi*

Seluruh laporan berhasil diselesaikan tanpa adanya backlog.

- *Efektivitas Koordinasi Internal*

Tidak adanya laporan yang tertunda menunjukkan koordinasi antar bidang berjalan dengan baik.

- *Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan*

Persentase penyelesaian mencapai 100% menandakan pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

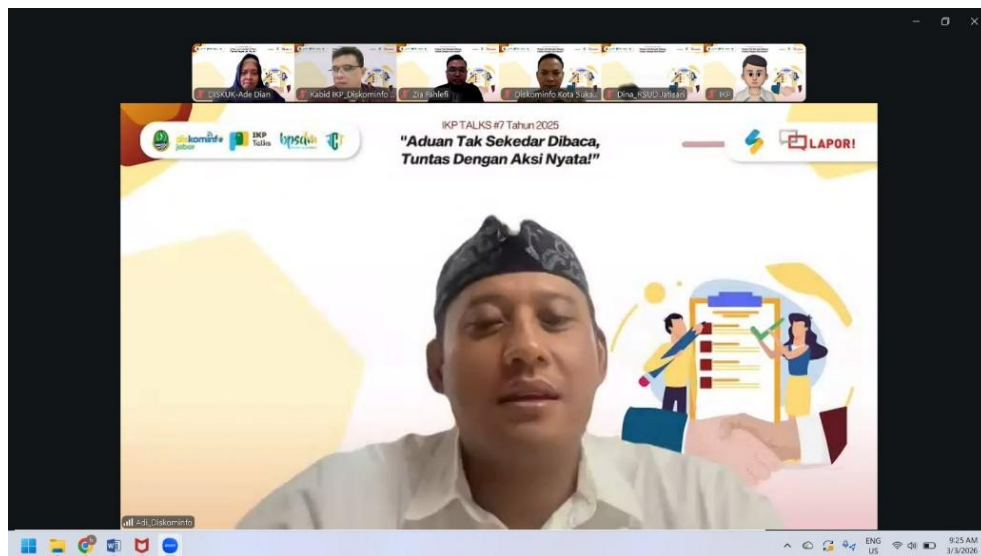


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.



VI. PEMBINAAN SP4N LAPOR

- IKP Talks Seri I, ADUAN TAK SEKADAR DIBACA pada 3 Maret 2026 digelar Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Tujuan untuk memperkuat pemahaman dan pengetahuan para pengelola aduan.



VII. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja:

- Mempertahankan kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

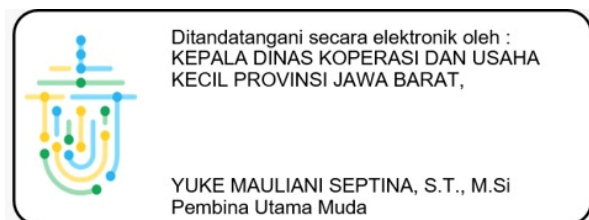
- Meningkatkan kualitas tindak lanjut agar lebih solutif
- Melakukan monitoring berkala terhadap laporan masuk
- Mengoptimalkan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat
- Untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan Dinas KUK Jabar membuka kanal – kanal aduan seperti KABAYANKU (helpdesk aduan melalui WA).
- Meningkatkan koordinasi antar bidang untuk menjawab dan mengklarifikasi setiap aduan yang masuk agar rata-rata tindak lanjut bisa dipertahankan dibawah 3 hari;
- Meningkatkan profesionalisme SDM untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

VIII. PENUTUP

Secara umum, kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat menunjukkan hasil yang sangat baik dengan tingkat penyelesaian mencapai 100%. Hal ini mencerminkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel.

Bandung, 1 Juli 2026

Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
Provinsi Jawa Barat



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL

Jl. Soekarno Hatta No. 705 Telepon (022) 7320913, 7302775 Fax. (022) 7331978

Website : www.diskuk.jabarprov.go.id – email : diskumkm@jabarprov.go.id

BANDUNG – 40286

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL PROVINSI JAWA BARAT

NOMOR : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE

TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAPOR!
DI LINGKUNGAN DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2026

KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT,

- Menimbang :
- Bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 19 ayat (2) Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Peraturan Pelaksana Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, telah ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Nomor KEP.2996/ KOM.03.01.10/ SEKRE tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Lapor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2025;
 - bahwa dalam rangka mengintegrasikan pengelolaan penyusunan pengaduan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dengan Pengelolaan Pengaduan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat, perlu dilakukan penyelarasan Kembali susunan organisasi Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pertimbangan huruf a;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Lapor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026.

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Juli 1950) Jo. Undang- Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang- Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2000 Tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat atau mengakses tautan berikut
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/8957132A3B>

8957132A3B

- Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian;
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah Beberapa Kali Terakhir Dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 6. Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 72 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 72);
 9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informasi (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 29 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 92);
 10. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 30 Nomor 8);
 11. Surat Edaran Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 09/OT.03/ORG Tanggal 14 Januari 2022 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

MEMUTUSKAN :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Lapor di Lingkungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Lapor sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas mengelola pengaduan pelayanan publik sesuai mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;



- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Lapor mempunyai fungsi :
- a. Pengelolaan pengaduan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan dan pelayanan publik, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan;
 - b. Pengintegrasian pengelolaan pengaduan ke dalam aplikasi Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
 - c. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat, pelaksanaan klarifikasi dan/atau mediasi atas pengaduan;
- KEEMPAT : Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dan Diktum KETIGA, kepada Sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat;
- KELIMA : Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan SP4N Lapor sebagaimana dimaksud, bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026;
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 19 Januari 2026

Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
Provinsi Jawa Barat,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT

YUKE MAULIANI SEPTINA, S.T., M.Si.
Pembina Utama Muda



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha KJecil Provinsi Jawa Barat

Nomor : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE

Tanggal : 19 Januari 2026

Hal : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Laporan! Di Lingkungan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAPOR!
DI LINGKUNGAN DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2026

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Yuke Mauliani Septina, S.T., M.Si.,	Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat.	Ketua
2.	Dr. Tatang Suryana, S.Si.,M.Si.,	Sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat.	Sekretaris
3.	Sutiyah, S.I.P., M.M.,	Kepala Subbag Tata Usaha Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat.	Anggota
4.	Dr. Daniar Ahmad Nurdianto, S.E., M.Si.	Kepala Bidang Pengawan dan Kelembagaan Koperasi	Anggota
5.	Dr. H. Supriadi, S.Ag., S.H., M.H.	Kepala Bidang Pemberdayaan Koperasi	Anggota
6.	Moch Danny Fulton, S.Hut., M.Eng., M.Sc.	Kepala Bidang Pengembangan Usaha Kecil	Anggota
7.	Widyaningsih, S.E., M.M.,	Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil	Anggota
8.	Ambar Triwidodo, S.Pd.	Kepala UPTD Pendidikan dan Pelatihan Perkoperasian dan Wirausaha (P3W)	Anggota
9.	Aneu Destiana, A.Md.,A.P.,	Arsiparis Mahir	Anggota
10.	Nurwanto Ambari, S.I.Kom	Pranata Humas Ahli Pertama	Anggota
11.	M. Zain Nauval, A.Md.,	Pranata Humas Terampil	
12.	Ade Dian Islamina, S.Sos.,	Penata Layanan Operasional	Anggota
13.	Wirangga Setya Maulana, S.P.,	Penata Layanan Operasional	Anggota
14.	Irvan Effendy Sutopo, S.Kom	Penata Layanan Operasional	Anggota

Ditetapkan di : Bandung

Pada tanggal : 19 Januari 2026

Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
Provinsi Jawa Barat,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT

YUKE MAULIANI SEPTINA, S.T., M.Si.
Pembina Utama Muda

