

LAPORAN SEMESTER I TAHUN 2026

SP4N LAPOR!

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL -
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

diskuk.jabarprov.go.id



EE2E5CF0E6

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR! Semester I tahun 2026 Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

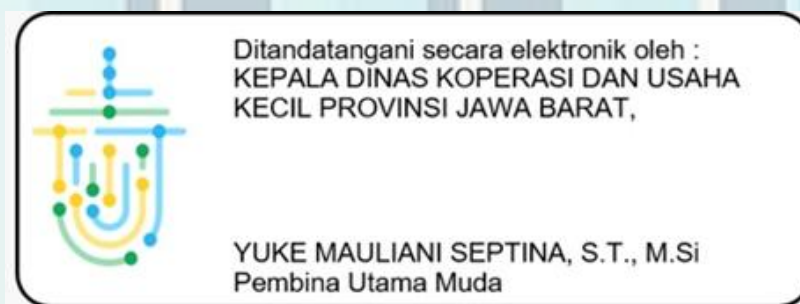
Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen instansi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui SP4N LAPOR!, kami berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menampung, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap aduan masyarakat secara cepat, tepat, dan tuntas.

Kami menyadari bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat bukan hanya sebagai sarana kontrol, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan publik serta mendorong budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan pelaporan SP4N LAPOR! ini, baik tim pengelola pengaduan, unit kerja teknis, maupun para pemangku kepentingan lainnya.

Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, serta memberi manfaat dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 1 Juli 2026



EE2E5CF0E6

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.



EE2E5CF0E6



PERSONIL PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL PROVINSI JAWA BARAT HINGGA

Dalam rangka melaksanakan 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 Pengelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan TIM Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat sejak tahun 2025 melalui keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat NOMOR : 287/ KUM.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.



EE2E5CF0E6

SK PENGELOLA SP4N LAPOR!



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 penyesuaian 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);
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian;
- 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);
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 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);
- Peraturan Pemerintah 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);
- 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);
- 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);
- 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);
- 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);
- 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;



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

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.



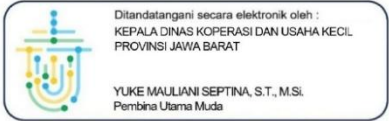
EE2E5CF0E6



- 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,



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>

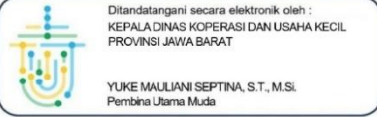
- Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kjecil Provinsi Jawa Barat
- Nomor : 287/ KOM.0301.10/ SEKRE
- Tanggal : 19 Januari 2026
- Hal : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Lapor! Di Lingkungan Dinas Koperasi Dan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



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 mengaksess tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/8957132A3B>



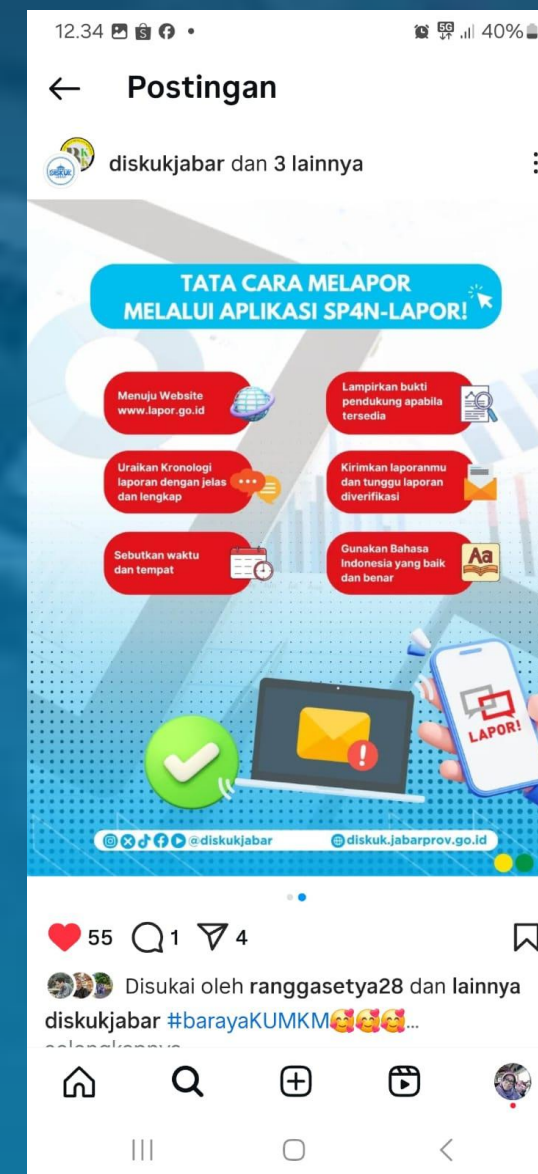
EE2E5CF0E6

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.



DISEMINASI SP4N LAPOR! KE MASYARAKAT

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat melakukan publikasi dan sosialisasi terkait SP4N Lapor! diantaranya melalui : Sosial Media seperti Intragram @diskusjabar. selain di feed ig, kita juga pin dan instastory.



EE2E5CF0E6

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.





LAPORAN PENGELOLAAN SP4N LAPOR SECARA PERIODIK

Laporan SP4N Lapor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat pada triwulan I tahun 2026



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR!

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

TRIWULAN I TAHUN 2026
(PERIODE 1 JANUARI 2026 – 31 MARET 2026)



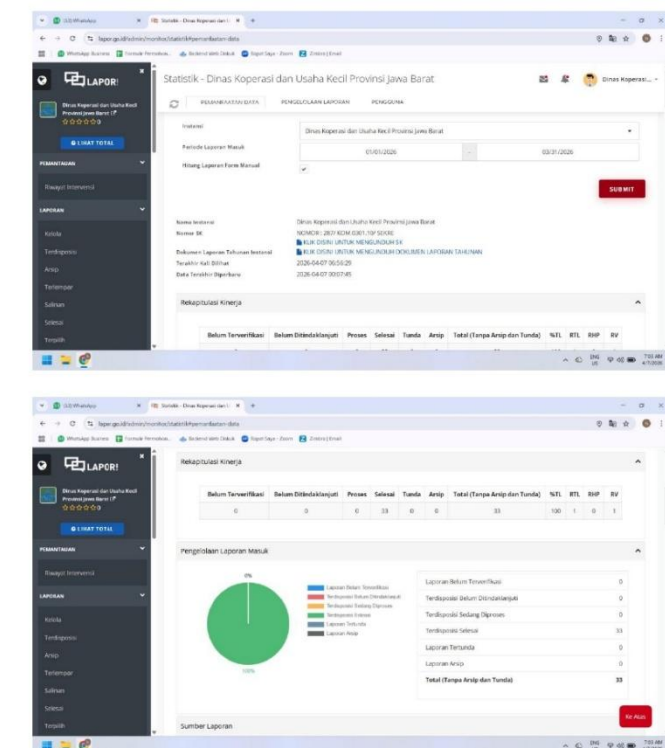
**DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT**



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, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut



- 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%



IV. PENGELOLAAN LAPORAN MASUK

Seluruh laporan yang masuk telah ditindaklanjuti dengan rincian:

- Terverifikasi: 100%



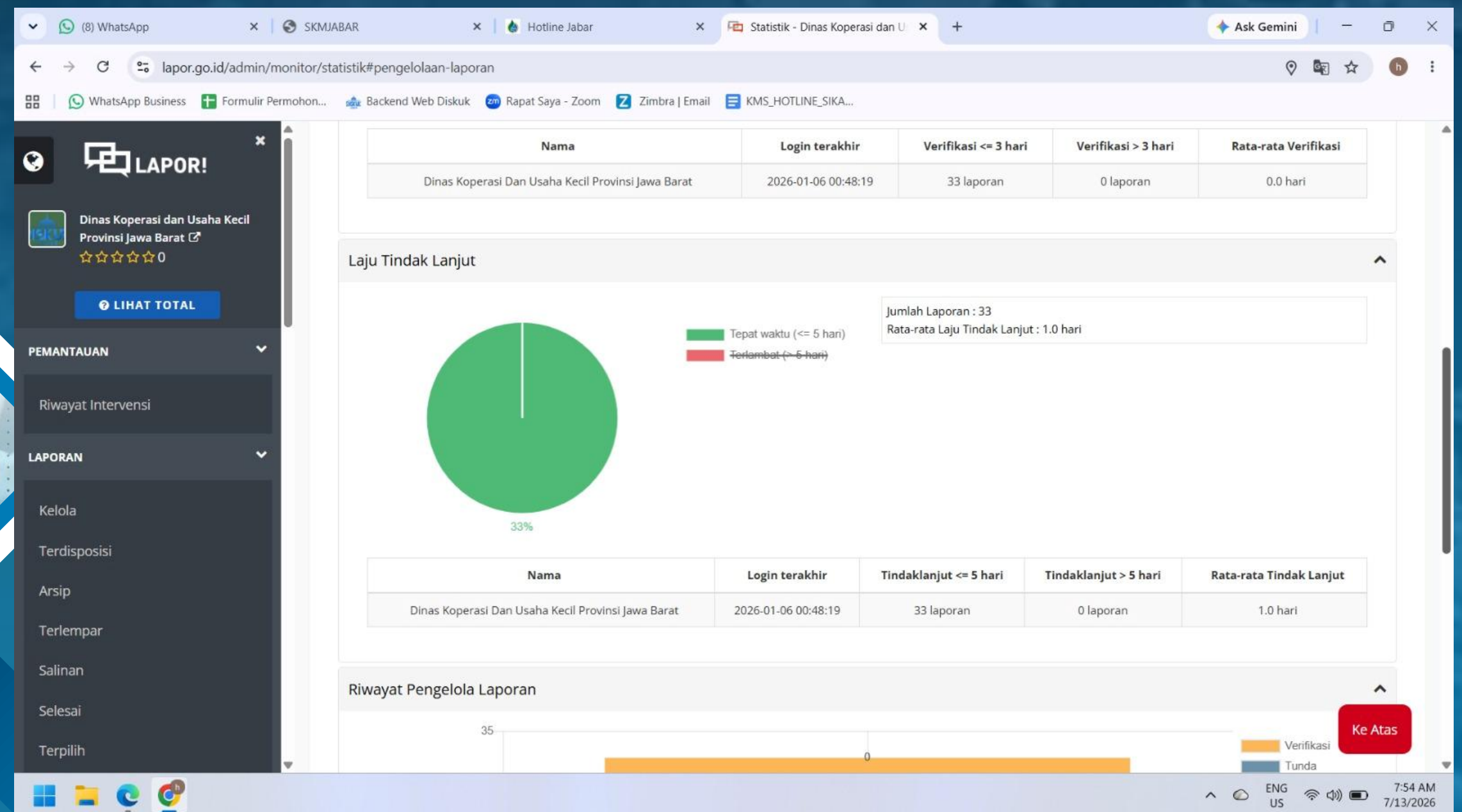
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi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



EE2E5CF0E6

JUMLAH ADUAN SEMESTER I/ TAHUN 2026

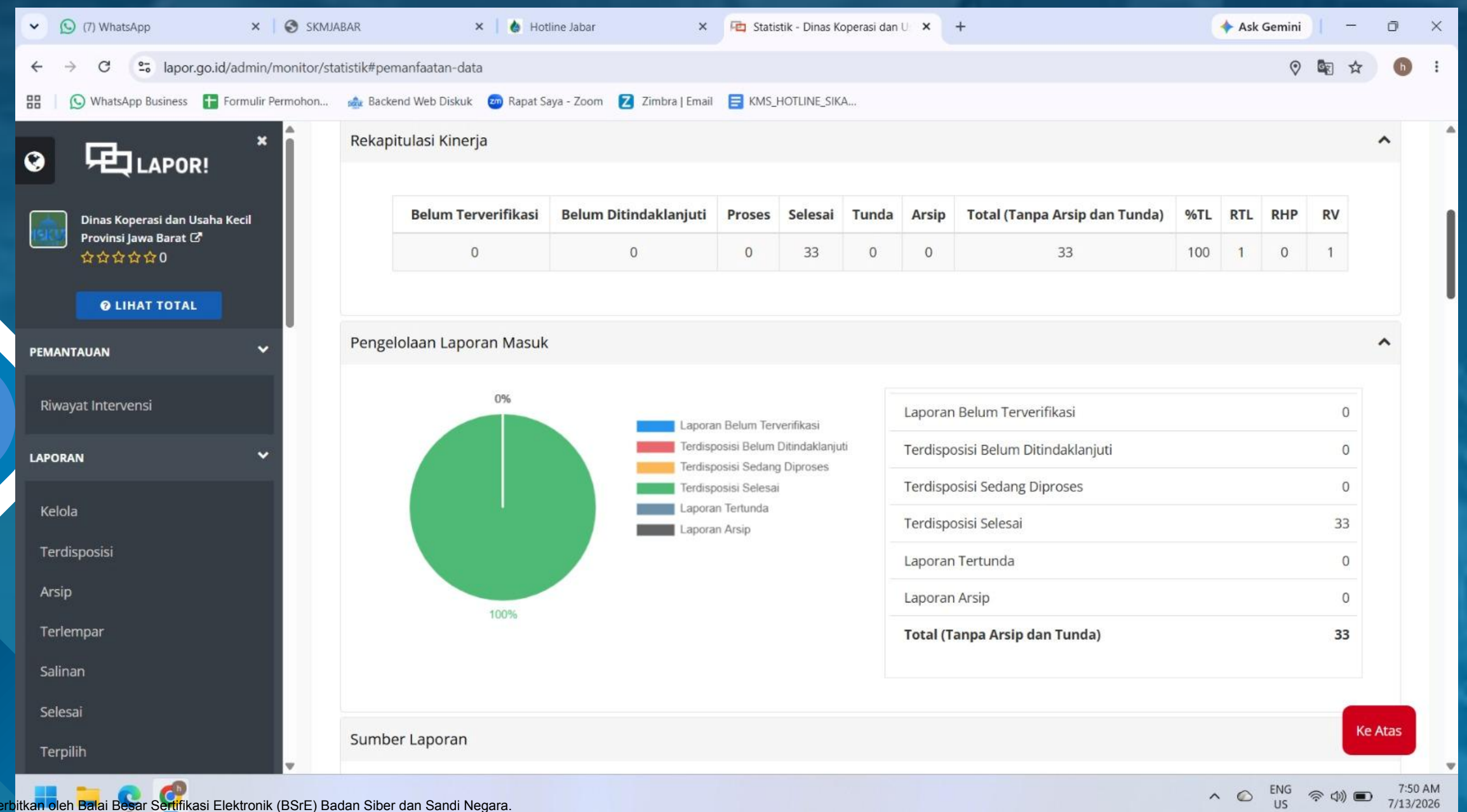
Jumlah aduan pada 1 Januari 2026 hingga 30 Juni 2026 sebanyak 33 aduan. Dengan laporan yang masuk telah ditindaklanjuti hingga berstatus selesai pada system SP4N Lapor.





%TL PRESENTASE TINDAK LANJUT

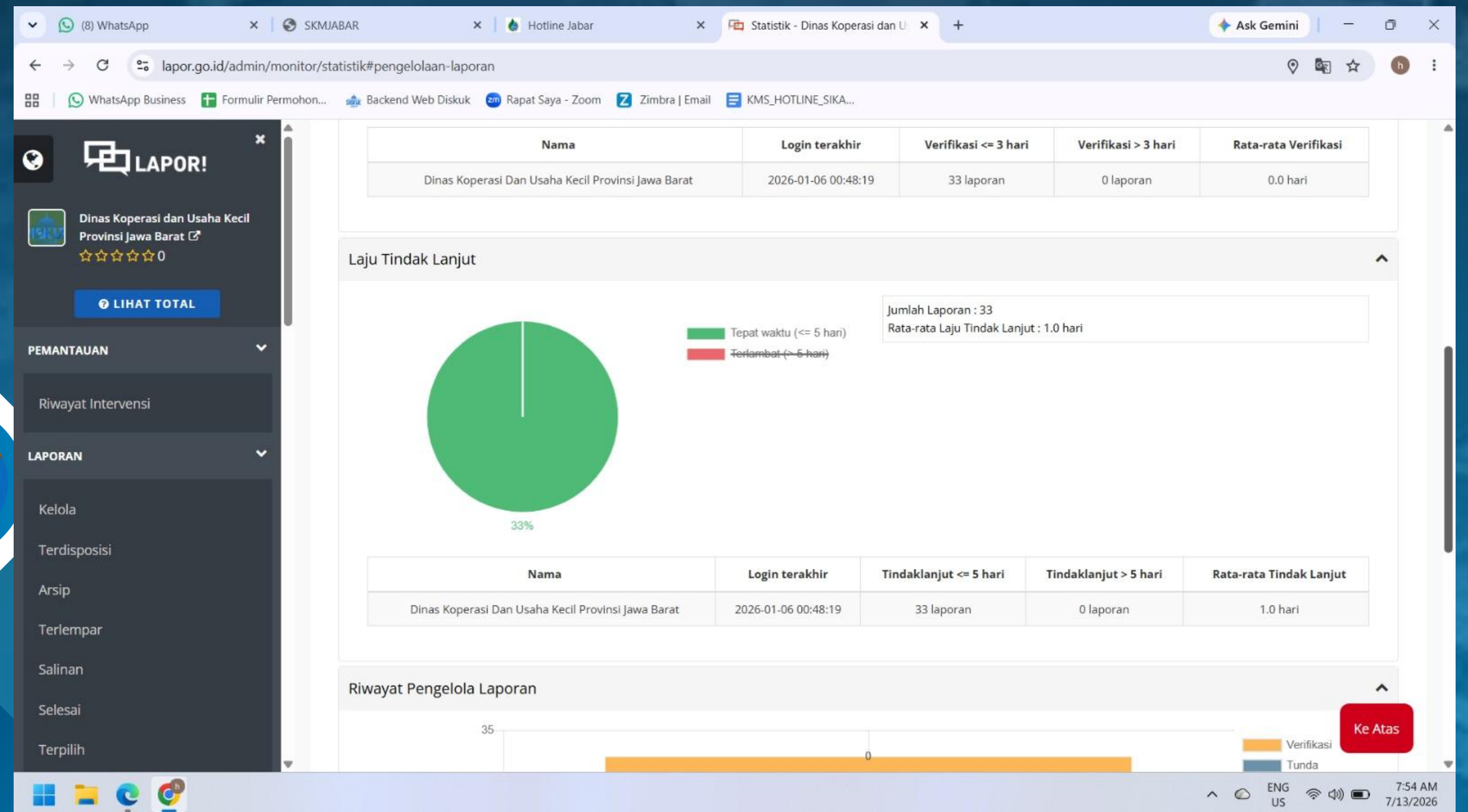
Presentase Tindak lanjut adalah presentasi aduan yang sudah masuk tahap proses dan selesai. Hingga 30 Juni 2026 untuk Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat mencapai 100%.





RATA-RATA TINDAK LANJUT

Rata-rata tindak lanjut (satuan hari) hingga Juni 2026 nilainya 1,0 atau penyelesaian aduan rata-rata 1 (satu) hari.

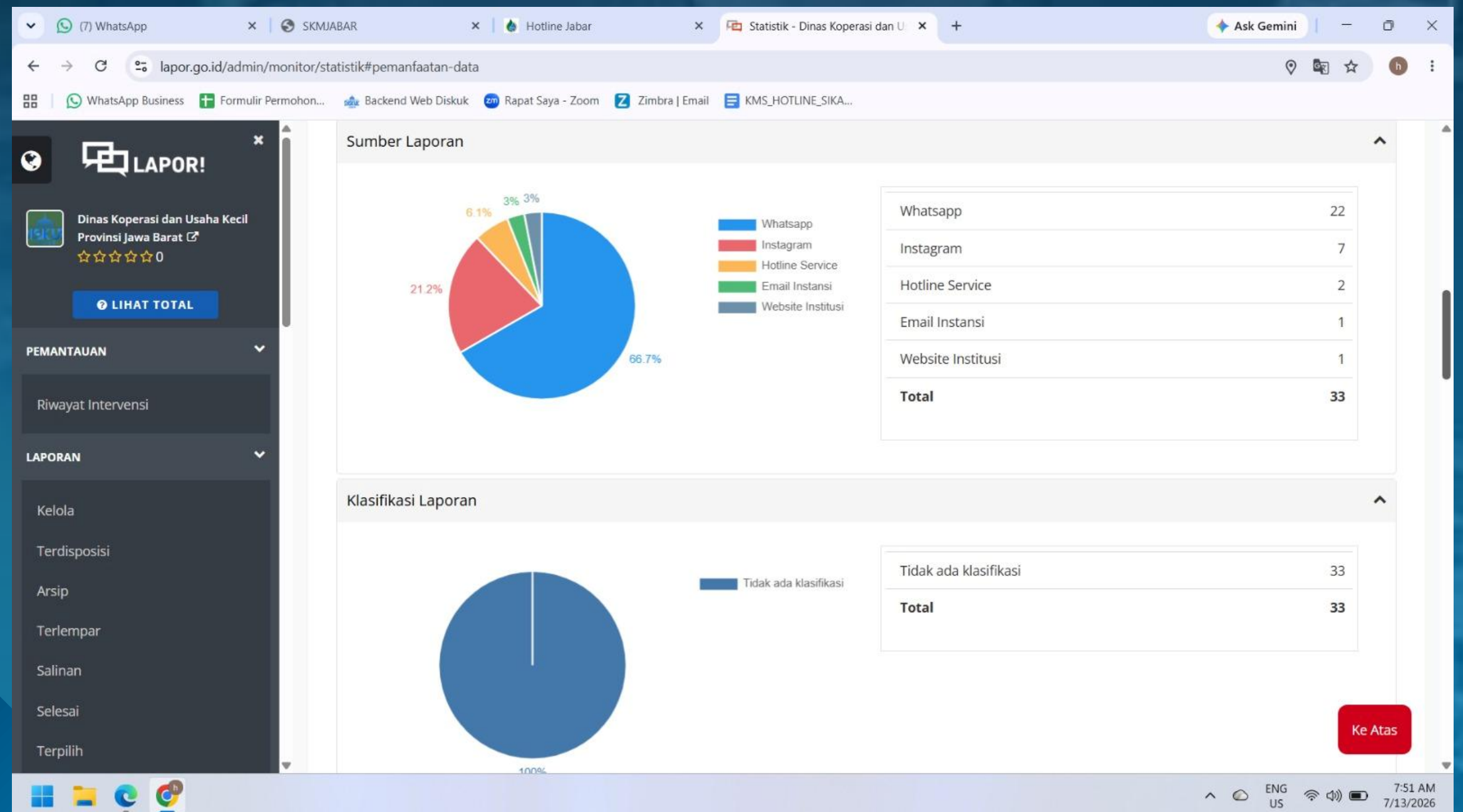


EE2E5CF0E6



REKAPITULASI ADUAN SP4N LAPOR!

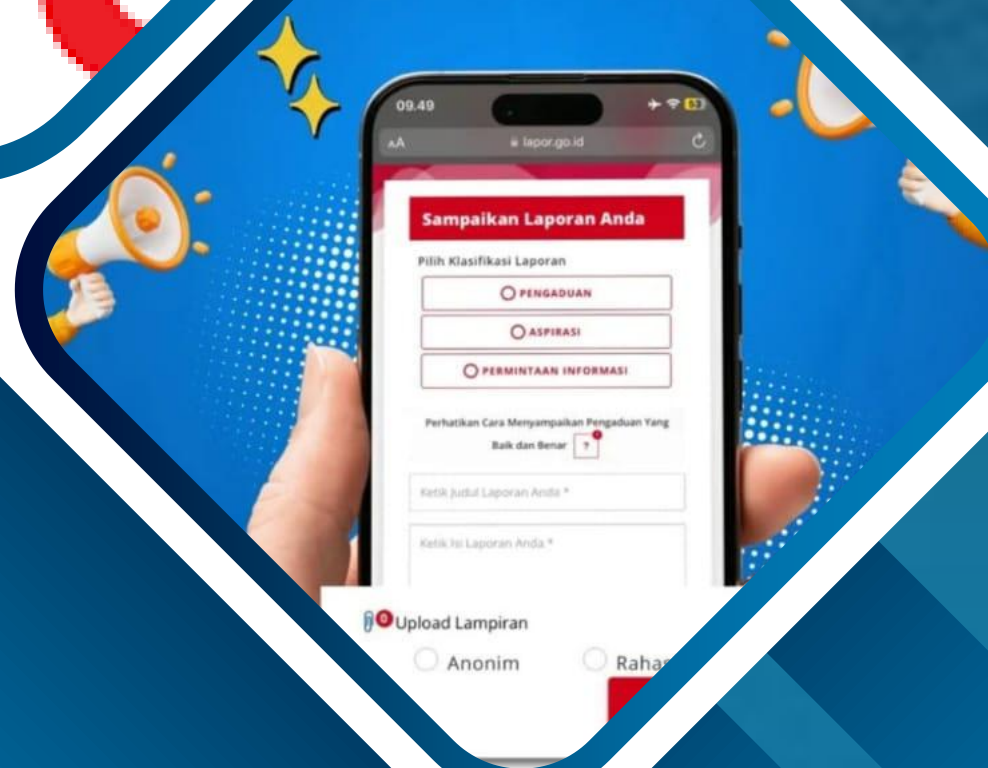
Hingga 30 Juni 2026 masuk 33 aduan yang telah masuk SP4N Lapor sumber aduan dari sosial media Ig @diskukjabar, hotline, sapawarga.



PEMBINAAN KEGIATAN SP4N LAPOR

1. RAPAT REFORMASI BIROKRASI & SP4N LAPOR

Kegiatan ini digelar Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dalam rangka pengisian penilaian RB terutama SP4N Lapor,, kegiatan dilaksanakan di Aula Bung Hatta Dinas KUK Jawa Barat diikuti seluruh karyawan Dinas KUK Jabar pada Rabu, 23 Juli 2025.

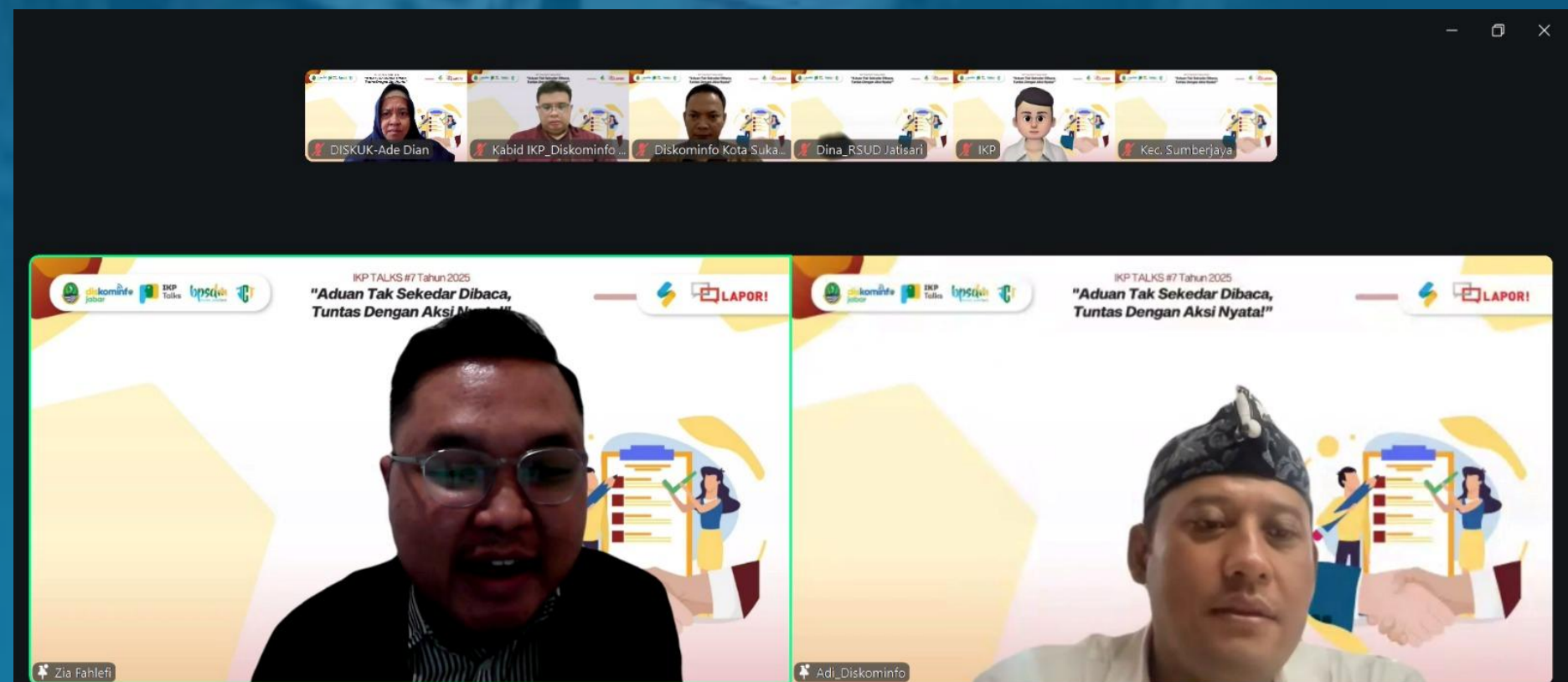


EE2E5CF0E6

PEMBINAAN KEGIATAN SP4N LAPOR

2. PEMBINAAN PPID, SP4N LAPOR, SAPAWARGA & JSH

Kegiatan ini digelar Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat pada IKP Talks Seri I “Aduan Tak Sekedar Dibaca, Tuntas dengan Aksi Nyata”, Selasa, 3 Maret 2026 secara zoom meeting. Kegiatan ini desk dari PPID, SP4N Lapor, Sapawarga. Kegiatan ini untuk meningkatkan wawasan pada pengelola kehumasan. Kegiatan ini juga ajang curhat pada pengelola dan agent PPID, SP4N Lapor, Sapawarga.



EE2E5CF0E6

- Pertanyaan tertinggi
1. Layanan Pajak Kendaraan
 - * Konfirmasi Pembayaran
 - * Kendala Pembayaran
 2. Produk Sapawarga (12,%)
 - * Kendala Teknis Aplikasi Sapawarga
 - * Kendala Terkait Akun Sapawarga
 3. Aduan Warga (6%)
 - * Follow Up Aduan Warga
 - * Informasi Seputar Fitur Aduan

Pajak Kendaraan Bermotor
59.0%

aduan di Hotline Jabar (59% dari total), selanjutnya melalui aplikasi (Slide Productivity Agent). Produk Sapawarga "untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam laporan pengaduan"



RENCANA TINDAK LANJUT

1. Untuk meningkatkan jumlah aduan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat akan membuka kanal-kanal pengaduan secara lebih intensif;
2. membuat aplikasi untuk memudahkan masyarakat pengguna Dinas KUK Jawa Barat berinteraksi terkait pelayanan dari Dinas KUK Provinsi Jawa Barat;
3. meningkatkan koordinasi antar bidang untuk menjawab dan mengklarifikasi setiap aduan yang masuk agar rata-rata tindak lanjut bisa dipertahankan dibawah 3 hari;
4. meningkatkan profesionalisme untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.



EE2E5CF0E6

Pertanyaan tertinggi

1. Layanan Pajak Kendaraan

- * Konfirmasi Pembayaran
- * Kendala Pembayaran

2. Produk Sapawarga (12,%)

- * Kendala Teknis Aplikasi Sapawarga
- * Kendala Terkait Akun Sapawarga

3. Aduan Warga (6%)

- * Follow Up Aduan Warga
- * Informasi Seputar Fitur Aduan

Pajak Kendaraan Bermotor
59,0%

aduan di Hotline Jabar (59% dari total), serta dengan layanan
Slide Productivity Agent). Produk Sapawarga "untuk men
keterlibatan masyarakat dalam laporan pengaduan



HATUR NUHUN



EE2E5CF0E6

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.