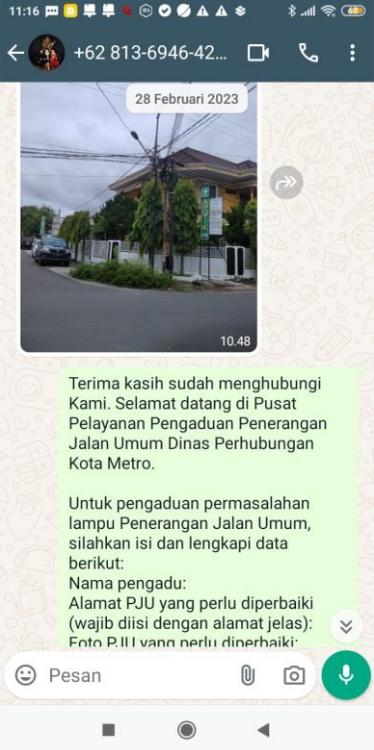
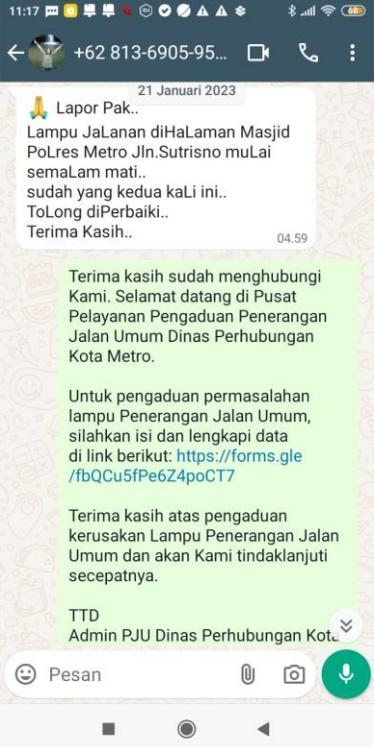


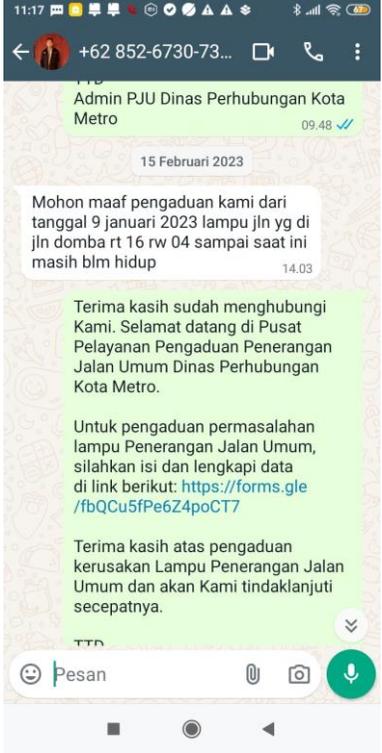
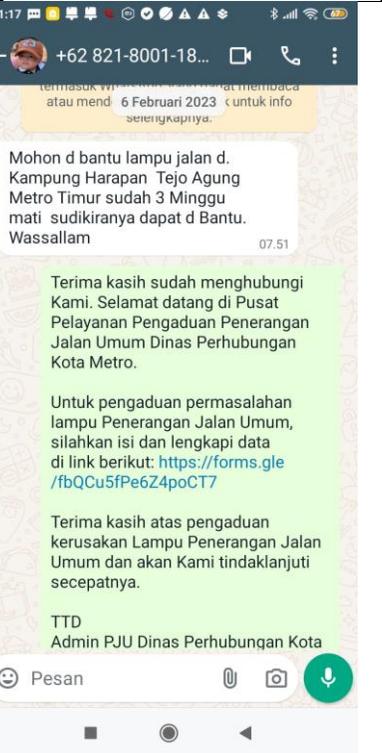


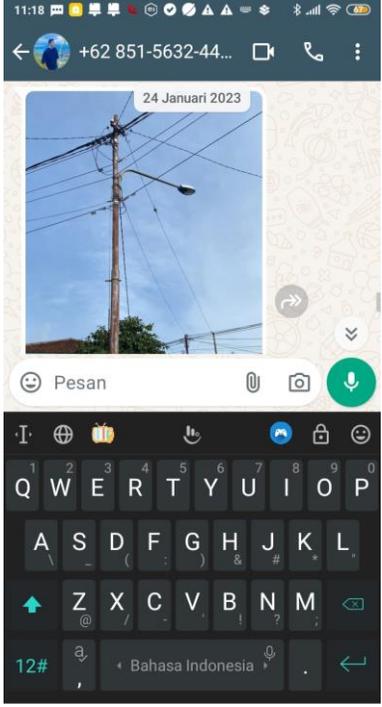
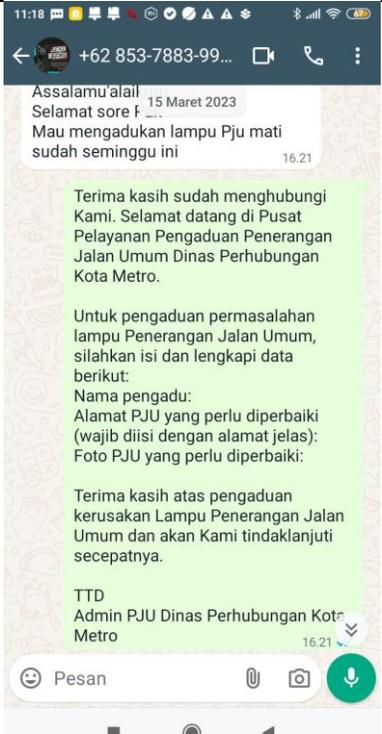
PEMERINTAH KOTA METRO  
**DINAS PERHUBUNGAN**

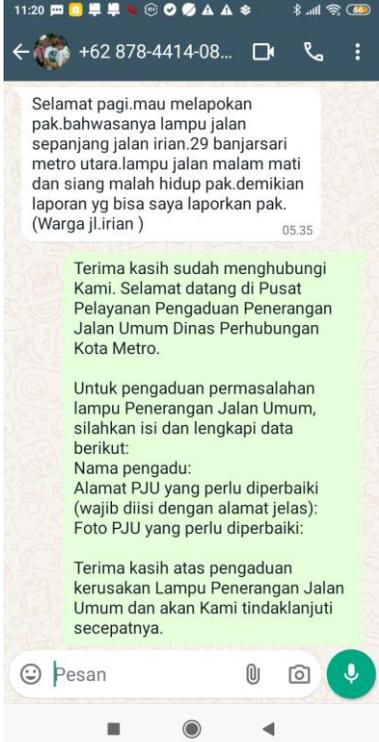
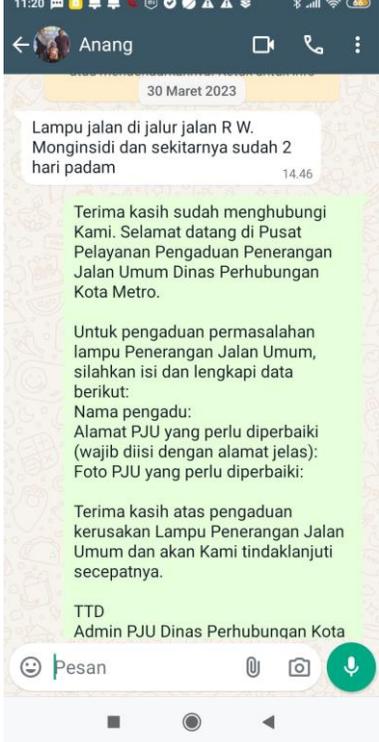
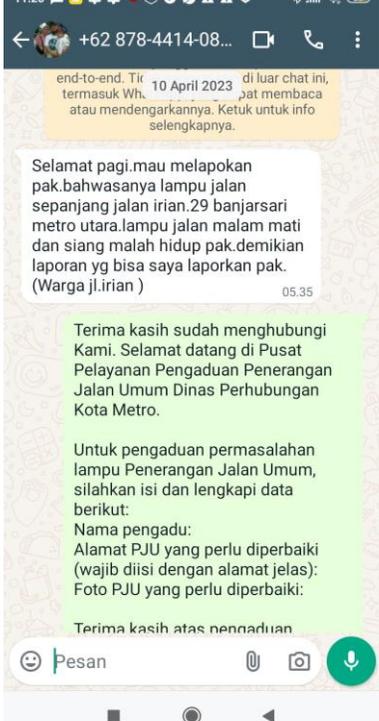
Jalan Budi Utomo Nomor 16 Kel. Margorejo Kec. Metro Selatan, Kode Pos 34121  
E-mail: [ukdishubmetro@gmail.com](mailto:ukdishubmetro@gmail.com) Laman dishub.metrokota.go.id

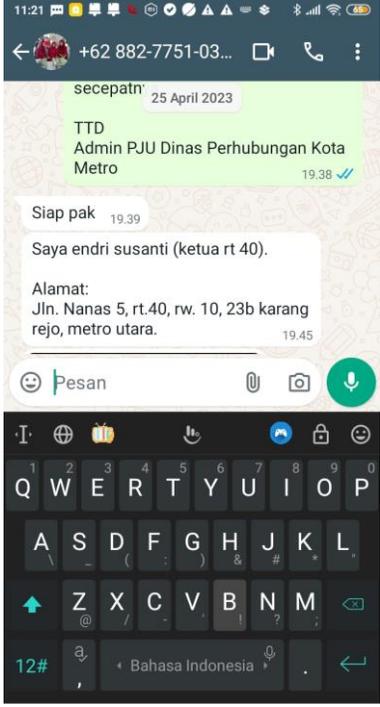
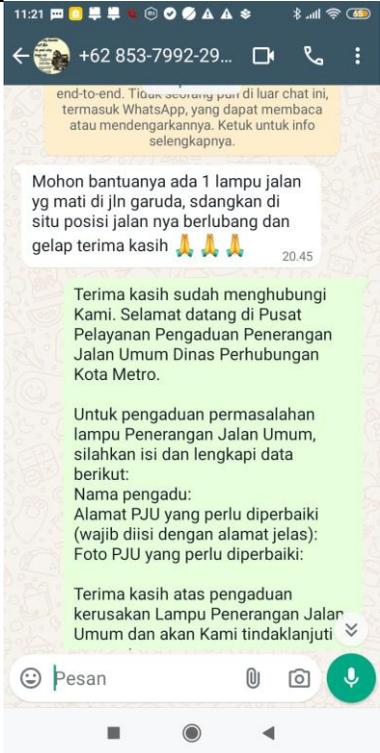
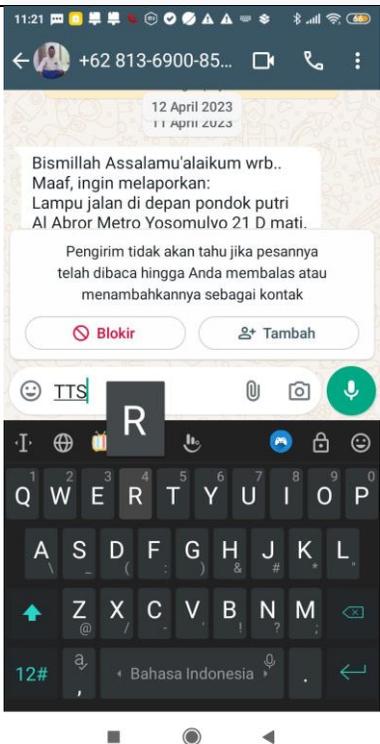
**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS LAYANAN PENGADUAN  
INOVASI “ CALL CENTER PJU”**

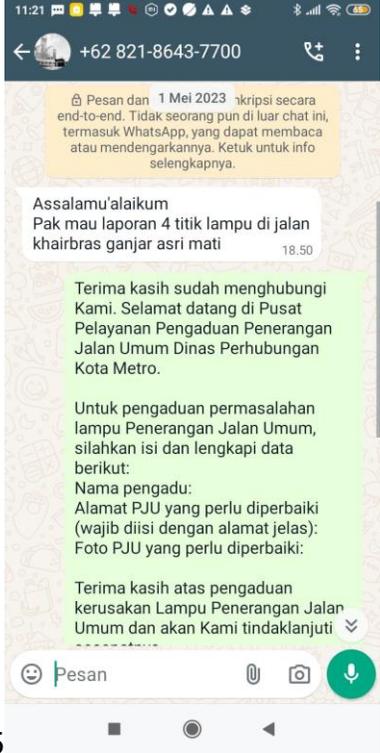
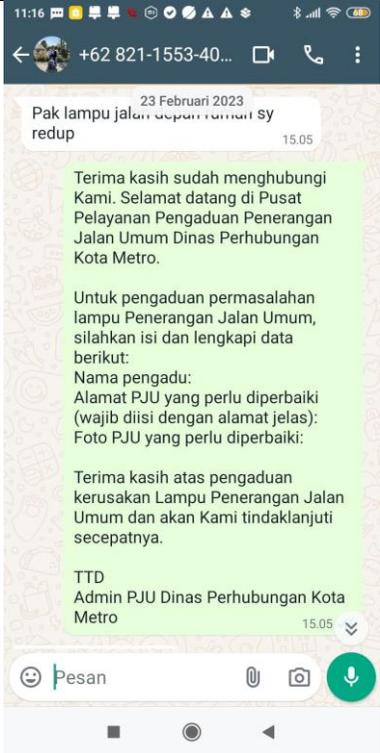
No	Bukti Pengaduan	Asal Pengaduan	Penyelesaian	Status
1	 <p>11:16 +62 813-6946-42... 28 Februari 2023</p> <p>10:48</p> <p>Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro.</p> <p>Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data berikut: Nama pengadu: Alamat PJU yang perlu diperbaiki (wajib diisi dengan alamat jelas): Foto P.II yang perlu diperbaiki:</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	Selesai
2	 <p>11:17 +62 813-6905-95... 21 Januari 2023</p> <p>Lapor Pak.. Lampu JaLanan diHaLaman Masjid PoLres Metro Jln.Sutrisno muLai semaLam mati.. sudah yang kedua kaLi ini.. ToLong diPerbaiki.. Terima Kasih.. 04.59</p> <p>Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro.</p> <p>Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data di link berikut: <a href="https://forms.gle/fbQCu5fPe6Z4poCT7">https://forms.gle/fbQCu5fPe6Z4poCT7</a></p> <p>Terima kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan Kami tindaklanjuti secepatnya.</p> <p>TTD Admin PJU Dinas Perhubungan Kot.</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	Selesai

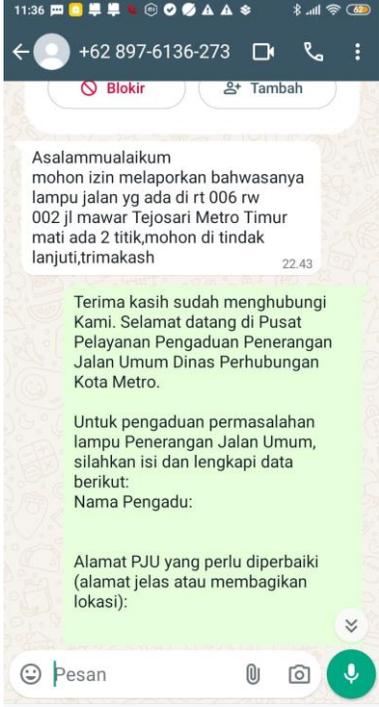
3	 <p>11:17 +62 852-6730-73... Admin PJJ Dinas Perhubungan Kota Metro 09:48 ✓</p> <p>15 Februari 2023</p> <p>Mohon maaf pengaduan kami dari tanggal 9 januari 2023 lampu jln yg di jln domba rt 16 rw 04 sampai saat ini masih blm hidup 14.03</p> <p>Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro.</p> <p>Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data di link berikut: <a href="https://forms.gle/fbQCu5fPe6Z4poCT7">https://forms.gle/fbQCu5fPe6Z4poCT7</a></p> <p>Terima kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan Kami tindaklanjuti secepatnya.</p> <p>TTD</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
4	 <p>11:17 +62 821-8001-18... Admin PJJ Dinas Perhubungan Kota Metro 07:51</p> <p>Mohon d bantu lampu jalan d. Kampung Harapan Tejo Agung Metro Timur sudah 3 Minggu mati sudikiranya dapat d Bantu. Wassallam</p> <p>Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro.</p> <p>Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data di link berikut: <a href="https://forms.gle/fbQCu5fPe6Z4poCT7">https://forms.gle/fbQCu5fPe6Z4poCT7</a></p> <p>Terima kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan Kami tindaklanjuti secepatnya.</p> <p>TTD Admin PJJ Dinas Perhubungan Kota</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
5	 <p>11:17 +62 812-7952-747 Warga Hadimulyo Timur Metro Pusat Keluhkan Lam... METRO: Trabas.co - Warga Had... trabas.co</p> <p>14 Februari 2023</p> <p>Warga Hadimulyo Timur Metro Pusat Keluhkan Lampu Jalan Padam Sudah 2 Bulan Lebih Tidak Ada Respon Dari Pihak JPU</p> <p><a href="https://trabas.co/warga-hadimulyo">https://trabas.co/warga-hadimulyo</a></p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>

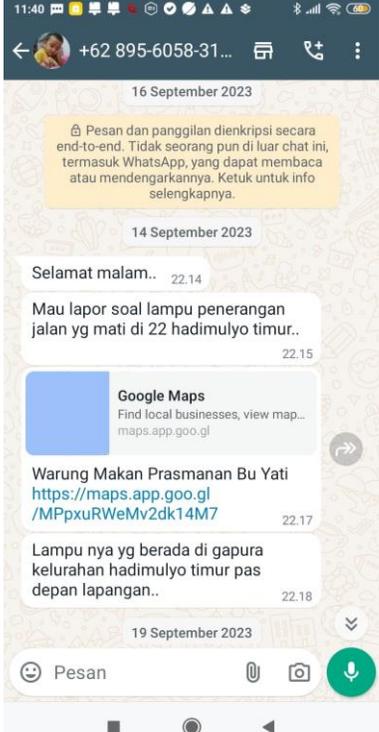
6	 <p>A screenshot of a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is partially visible as '+62 851-5632-44...'. The date is '24 Januari 2023'. A photo of a street lamp pole is shared. Below the photo is a text input field with the placeholder 'Pesan' and a keyboard is visible at the bottom.</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
7	 <p>A screenshot of a WhatsApp chat. The contact name is '+62 853-7883-99...'. The date is '15 Maret 2023'. A text message from the call center is shown: 'Assalamu'alaik Selamat sore f... Mau mengadukan lampu Pju mati sudah seminggu ini'. A response from the user is shown in a green bubble: 'Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro. Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data berikut: Nama pengadu: Alamat PJJ yang perlu diperbaiki (wajib diisi dengan alamat jelas): Foto PJJ yang perlu diperbaiki: Terima kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan Kami tindaklanjuti secepatnya. TTD Admin PJJ Dinas Perhubungan Kota Metro'.</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
8	 <p>A screenshot of a WhatsApp chat. The contact name is '+62 821-8338-19...'. The date is '17 Maret 2023'. A text message from the call center is shown: 'Nama : Beni Alamat PJJ : Jl Teri. DEPAN Pintu makam Yosodadi, Lap Tennis Garuda'. A photo of a street lamp is shared. Below the photo is a text message: 'Sudah beberapa hari mati.'.</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>

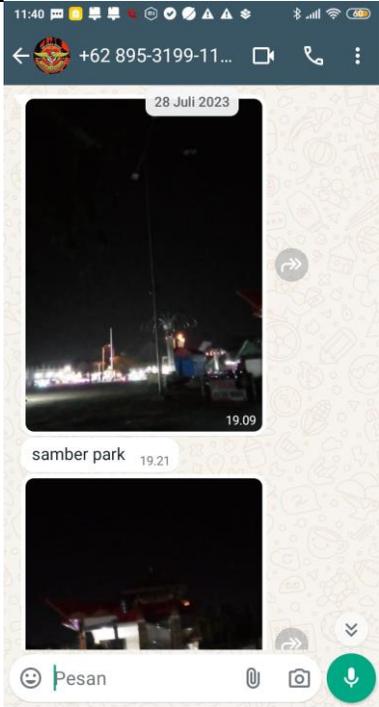
<p>9</p>		<p>Via Whatsapp dari Call Center PJU</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>
<p>10</p>		<p>Via Whatsapp dari Call Center PJU</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>
<p>11</p>		<p>Via Whatsapp dari Call Center PJU</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>

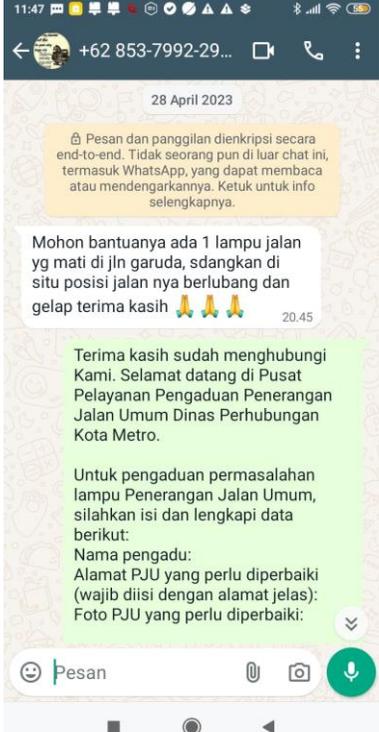
<p>12</p>		<p>Via Whatsapp dari Call Center PJU</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>
<p>13</p>		<p>Via Whatsapp dari Call Center PJU</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>
<p>14</p>		<p>Via Whatsapp dari Call Center PJU</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>

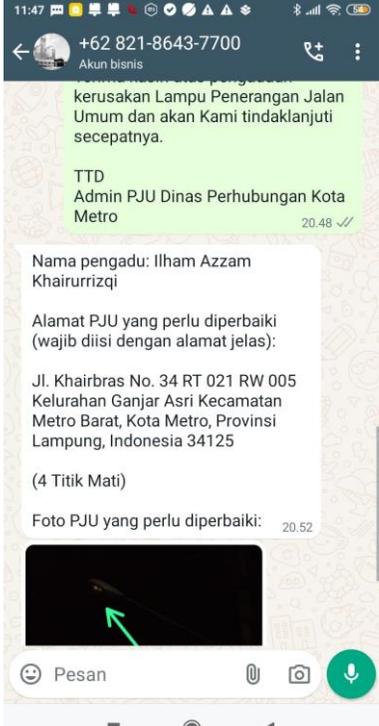
<p>15</p>	 <p>11:21 +62 821-8643-7700</p> <p>Pesan dan 1 Mei 2023 dikripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.</p> <p>Assalamu'alaikum Pak mau laporan 4 titik lampu di jalan khairbras ganjar asri mati 18.50</p> <p>Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro.</p> <p>Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data berikut: Nama pengadu: Alamat PJJ yang perlu diperbaiki (wajib diisi dengan alamat jelas): Foto PJJ yang perlu diperbaiki:</p> <p>Terima kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan Kami tindaklanjuti</p> <p>5</p>	<p>Via Whatsapp dari Call Center PJJ</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>
<p>16</p>	 <p>11:16 +62 821-1553-40...</p> <p>23 Februari 2023</p> <p>Pak lampu jalan depan rumah sy redup 15.05</p> <p>Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro.</p> <p>Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data berikut: Nama pengadu: Alamat PJJ yang perlu diperbaiki (wajib diisi dengan alamat jelas): Foto PJJ yang perlu diperbaiki:</p> <p>Terima kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan Kami tindaklanjuti secepatnya.</p> <p>TTD Admin PJJ Dinas Perhubungan Kota Metro 15.05</p>	<p>Via Whatsapp dari Call Center PJJ</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>
<p>17</p>	 <p>11:52 +62 821-8022-89...</p> <p>22 September 2023</p> <p>Depan rumah atau depan pasar burung lampu jalan mati 1 dan sudah 6 bulan lebih hampir 1 thn 20.00</p> <p>Semoga segera diselesaikan masalah nya 20.03</p> <p>12#</p>	<p>Via Whatsapp dari Call Center PJJ</p>	<p>Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.</p>	<p><b>Selesai</b></p>

18		Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
19		Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
20		Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>

21		Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
22		Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
23		Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>

24		Via Whatsapp dari Call Center PJJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
25		Via Whatsapp dari Call Center PJJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
26		Via Whatsapp dari Call Center PJJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>

27	 <p>11:40 +62 857-6705-22... 18 Oktober 2023</p> <p>Pesan dan panggilan dienkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.</p> <p>Assalamualaikum bapak mau memberi tahu kalau lampu jalan, tepat nya di 29 banjarsari jalan Nuri sudah lama mati pas tikungan, tolong bantu nya untuk di betulkan/di hidupkan kembali 🙏</p> <p>Bisa minta tolong di fotokan lampunya bapak</p> <p>Sekalian minta tolong di share lokasi titik lampunya pak</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
28	 <p>11:41 +62 857-0950-65... 12 Agustus 2023</p> <p>Assalamualaikum... Saya DIKY RW04 Mau melaporkan lampu jalan yang mati .satu jalur Ada 3 titik lampu jln yg mati berada di jln Gelatik RT 12 RW 04 kel.purwoasri.kec metro utara. sudah 2 malam lampu mati mohon segera di perbaiki terimakasih 🙏</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>
29	 <p>11:47 +62 853-7992-29... 28 April 2023</p> <p>Pesan dan panggilan dienkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.</p> <p>Mohon bantuanya ada 1 lampu jalan yg mati di jln garuda, sdangkan di situ posisi jalan nya berlubang dan gelap terima kasih 🙏🙏🙏</p> <p>Terima kasih sudah menghubungi Kami. Selamat datang di Pusat Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Metro.</p> <p>Untuk pengaduan permasalahan lampu Penerangan Jalan Umum, silahkan isi dan lengkapi data berikut: Nama pengadu: Alamat PJJ yang perlu diperbaiki (wajib diisi dengan alamat jelas): Foto PJJ yang perlu diperbaiki:</p>	Via Whatsapp dari Call Center PJJ	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	<b>Selesai</b>

30		Via Whatsapp dari Call Center PJU	Terima Kasih atas pengaduan kerusakan Lampu Penerangan Jalan Umum dan akan kami tindaklanjuti secepatnya.	Selesai
----	---	-----------------------------------	---	---------

Sejak terlaksananya inovasi Call Center PJU pengaduan masyarakat terhadap kerusakan lampu jalan melalui aplikasi Whatsapp. Semua pengaduan telah ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh tim teknis PJU. Berdasarkan data tabel di atas, presentase pengaduan layanan inovasi Call Center PJU yang telah ditindaklanjuti adalah 100%, Artinya bahwa seluruh pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Detail perhitungan presentase pengaduan layanan inovasi Call Center PJU yang ditindaklanjuti sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti}}{\text{Jumlah pengaduan call center PJU}} \times 100\% \\
 &= \frac{30}{30} \times 100\% \\
 &= 100\%
 \end{aligned}$$