



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA METRO**
NOMOR: 112 /KPTS/D-1/2025

**TENTANG
PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu dilakukan pengelolaan Pengaduan dan Administrasi Pengelolaan Layanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a di atas, maka perlu menetapkan Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur, dan Kotamadya Dati II Metro;
2. Undang – undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2022 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Perundang-undangan;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Nomor 23 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Metro Nomor 41 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan KESATU** : Membentuk Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro sebagaimana tersebut pada Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
1. Ketua Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik:
 - a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan layanan publik;
 - b. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pengaduan layanan publik.
 - c. Melaporkan hasil pengaduan dan penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas.
 2. Sekretaris Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik:
 - a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan layanan publik;
 - b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan layanan publik.
 3. Anggota Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik:
 - a. Berkoordinasi dengan bidang terkait pengaduan dan tindak lanjutnya;
 - b. Menerima pengaduan dari berbagai kanal seperti website, media sosial, telepon, whatsapp, tatap muka, dan pengaduan lainnya;
 - c. Melakukan pengelolaan pengaduan;
 - d. Menganalisis penyebab pengaduan;
 - e. Memverifikasi penanganan yang telah dilakukan;
 - f. Memberi saran-saran atas tindakan penanganan pengaduan yang telah dilakukan untuk menentukan tindakan perbaikan;
 - g. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;

h. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;

KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan ditinjau kembali dan diadakan perbaikan / perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro
Pada tanggal : 16 Oktober 2025

Pt. KEPALA DINAS,

DEDDY HASMARA, S.STP.,M.Si
Pembina Tk.I/IV b
NIP 198101182000121001

Tembusan Kepada Yth.

1. Walikota Metro (sebagai laporan);
2. Wakil Walikota Metro (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Kota Metro;
4. Inspektur Kota Metro
5. Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Arsip

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro
Nomor : 112 /KPTS/D-1/2025
Tanggal : 16 OktOBER 2025

**UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO**

No	Jabatan dalam Tim	Nama	Ket
1.	Ketua	Fatwa Rizani, S.I.P.	
2.	Sekretaris	Makhmudin, S.E., M.M.	
3.	Anggota Pengelola Pengaduan	1. Dra. Marya Nurita, M.Pd. 2. Dewi Hastuti, S.Pd., M.Pd. 3. Indri Apriyani, S. AP 4. Riana Sari, S. Pd 5. Zulia Astuti, S. Pd	

Plt KEPALA DINAS,



DEDDY HASMARA, S.STP.,M.Si
Pembina Tk. I/IV b
NIP 198101182000121001

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan
dan Kebudayaan Kota Metro
Nomor : 112 /KPTS/D-1/2025
Tanggal : 16 Oktober 2025

STRUKTUR UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

