



**PEMERINTAH KOTA METRO**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kel. Iringmulyo, Kec. Metro Timur  
Kota Metro  
Telp. (0725) 41549 Fax. (0725) 41549

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KOTA METRO**

**NOMOR : 072 /KPTS/D-1/2025**

**TENTANG**  
**PENETAPAN KEBIJAKAN PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR**  
**MALADMINISTRASI**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO,**

Menimbang : a. bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro berkomitmen untuk menciptakan pelayanan paripurna yang bebas dari bentuk diskriminasi serta tindakan yang merugikan pihak lain;  
b. bahwa setiap pengguna layanan berhak melaporkan tindakan diskriminasi atau maladministrasi yang merugikan pengguna layanan  
b. bahwa untuk melindungi hak-hak pelapor dan memastikan proses penanganan laporan dilakukan secara transparan dan adil, perlu diterbitkan kebijakan perlindungan terhadap pelapor yang mencakup tindak lanjut yang tepat dan perlindungan terhadap setiap pelapor 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 Peraturan-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. Peraturan Wali Kota Metro 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** : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro menjamin perlindungan dan menjaga data pelapor terhadap setiap pengguna layanan yang melaporkan tindakan diskriminasi atau maladministrasi oleh petugas pelayanan;
- KEDUA** : Pelapor yang mengungkapkan tindakan diskriminasi atau maladministrasi berhak mendapatkan perlindungan terhadap bentuk pembalasan, intimidasi, atau kerugian yang timbul akibat laporan yang disampaikan. Perlindungan ini berlaku sepanjang pelapor bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip kebenaran;
- KETIGA** : Proses pelaporan dapat dilakukan secara tertulis atau lisan kepada pengelola pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro dengan mekanisme yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap laporan akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- KEEMPAT** : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro akan memastikan bahwa setiap laporan yang diterima akan diproses secara objektif, dengan prinsip keadilan dan hak untuk didengar. Tindak lanjut terhadap laporan akan dan menjaga privasi pelapor;
- KELIMA** : Seluruh jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro berkomitmen untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan ini secara berkala, serta memastikan bahwa mekanisme perlindungan terhadap pelapor dapat terlaksana dengan efektif, adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- KEENAM** : Setiap pihak yang terbukti melakukan tindakan diskriminasi atau maladministrasi akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku;

KETUJUH : Surat Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Metro

Pada tanggal : 28 Juli 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. Tim Pelaksana;
6. Arsip