



**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 : 071.0 /KPTS/D-1/2025**

**TENTANG**  
**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS**  
**ADMINISTRASI PENGELOLAAN LAYANAN 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 Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan 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 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. 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 Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro sebagaimana tersebut pada Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Penanggung jawab
    - a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
    - b. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
    - c. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
  2. Ketua
    - 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 Layanan Publik.
  3. Sekretaris
    - a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
    - b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan Layanan Publik.
  4. Anggota
    - a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
    - b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
    - c. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada ketua;
    - d. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan

yang diberikan oleh ketua.

5. Pengelola Pengaduan/Tim Admin
  - a. Melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. Menyalurkan pengaduan kepada bidang terkait;
  - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
  - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
6. Petugas Penghubung
  - a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelolaan pengaduan media cetak maupun media elektronik;
  - b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan penggunaan layanan secara langsung maupun melalui media cetak dan media elektronik;
  - c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
  - e. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
  - f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan.

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 : 25 Juli 2025  
Plt. 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



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro  
Nomor : 071.a /KPTS/D-1/2025  
Tanggal : 25 Juli 2025

**TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRASI  
PENGELOLA LAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO**

No	Jabatan dalam Tim	Jabatan dalam Dinas	Ket
1.	Penanggung jawab	Kepala Dinas	
2.	Ketua	Sekretaris Dinas	
3.	Sekretaris	Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar	
4.	Anggota	1. Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan PAUD dan PNF 2. Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan 3. Kepala Bidang Kebudayaan 4. Kasubbag Umum dan Kepegawaian	
5.	Pengelola Pengaduan/Tim Admin	1. Indri Apriyani, S.AP 2. Zulia Astuti, S.Pd	
6.	Petugas Penghubung	1. Raka Primayuda, S.Kom 2. Rizky Ardhilawati 3. Farhan Hamid, S.Pd 4. Aris Jatmiko 5. Arnis Yuanasari, S.Pd	

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