



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG

Jalan Z.A. Pagar Alam No. 46 Telp/Fax. (0725) 46025 Metro
Laman pu.metrokota.go.id, Pos-el dinas.pu.tataruang@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO
Nomor : 600 /06.e/ KPTS / D-3.1 / 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran dan memberikan Pelayanan dalam pengelolaan pengaduan Masyarakat, maka diperlukan unit pengelolaan pengaduan Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a di atas, maka perlu untuk menunjuk dan menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro tentang Pembentukan Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang 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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
6. Peraturan pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2015 tentang pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 tahun 2019 atas Perubahan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Perangkat Daerah Kota Metro;
10. Peraturan Walikota Metro Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO
- KESATU : Menunjuk dan menetapkan pegawai Pengelola Pengaduan Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan memiliki tugas sebagai berikut:
1. Unit penerima pengaduan bertugas menerima pengaduan, menginventarisir dan mengklasifikasikan jenis pengaduan untuk kemudian menyampaikan kepada pejabat yang membidangi dan memberikan informasi hasil penanganan pengaduan.
 2. Unit penanganan pengaduan bertugas menganalisa penyebab pengaduan, menetapkan tindakan, memverifikasi, memberikan informasi tindakan melalui unit penerima pengaduan serta mengevaluasi pengaduan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan .

Ditetapkan di : Metro
Pada Tanggal : 06 Januari 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Tata Ruang Kota Metro,



Robby Kurniawan Saputra, S.P., M.Si
Pembina Tk. I/ (IV/b)
NIP. 19771129 200212 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan
Umum dan Tata Ruang Kota Metro Metro
Nomor : 600/06.e/KPTS/D-3.1/2025
Tanggal : 06 Januari 2025

DAFTAR NAMA PENUNJUKAN UNIT PENGADUAN PELAYANAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO

UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN

1. UNIT PENERIMA PENGADUAN

A. MEDIA ONLINE (Web, E-Mail, Instagram, SP4N Lapor)

1. Jerry Martin, A.Md
2. Nicky Oktaviani, S.E

B. MEDIA KOTAK PENGADUAN

1. Jerry Herlan, S.Tr.S.I
2. Lily Rudiyanto, A.Md

2. UNIT PENANGANAN PENGADUAN

A. PEJABAT FUNGSIONAL YANG MEMBIDANGI

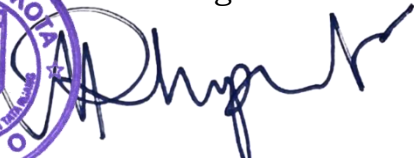
B. KABID YANG MEMBIDANGI

C. SEKRETARIS

D. KEPALA DINAS



Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Tata Ruang Kota Metro,


Robby Kurbiawan Saputra, S.P., M.Si
Pembina Tk. I/ (IV/b)
NIP. 19771129 200212 1 007