



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 / 10^a / KPTS / D-3.1 / 2026

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PELAYANAN DAN 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 Pelayanan dan 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 4 tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Perangkat Daerah Kota Metro;
10. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 24 Tahun 2025 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 PELAYANAN DAN PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO
- KESATU : Menunjuk dan menetapkan pegawai Pelayanan dan Pengelola Pengaduan Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : A. Unit Pelayanan memiliki tugas sebagai berikut:
1. Menerima permohonan pelayanan dari masyarakat serta melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi;
 2. Memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat mengenai jenis layanan, persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- B. Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan memiliki tugas sebagai berikut:
1. Unit penerima pengaduan bertugas menerima pengaduan, menginventarisir dan mengklasifikasikan jenis pengaduan untuk kemudian menyampaikan kepada petugas dan 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 : 11 Maret 2026

Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Tata Ruang Kota Metro,



Sri Mulyani, S.T., M.T.

Pembina Tk. I

NIP. 19770712 200212 2 005

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Pekerjaan Umum dan Tata
Ruang Kota Metro Metro
Nomor : 600/0-0 /KPTS/D-3.1/2026
Tanggal : 11 Maret 2026

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

A. UNIT PELAYANAN

NO	NAMA PETUGAS PELAYANAN	KETERANGAN
1.	Burhanuddin Latief, S.T	Pejabat Pelayanan
2.	Elisa Diana, S.IP.	Pelayanan Pemasangan Sambungan Rumah Tangga (SR)
3.	Susilo Ananto, A.Md	1. Pelayanan Penertiban Persetujuan Bangunan Gedung (PBG); 2. Pelayanan Penerbitan Sertifikasi Laik Fungsi (SLF).
4.	Bambang Supriono, S.T., M.Ling.	
5.	Natalia Dinda K.P., S.P.W.K.	Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) Non Berusaha
6.	Hamdani Saputrajaya MD, S.T., M.M	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja
7.	Yudi Kurniawan, S.T	Pelayanan Sewa Alat Berat

B. UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN

1. PENANGGUNG JAWAB

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB:

1. Menetapkan kebijakan umum dalam pengelolaan pengaduan Masyarakat;
2. Memberikan arahan strategis untuk penanganan aduan yang bersifat prioritas dan sensitif;
3. Melakukan evaluasi terhadap kinerja unit pengelola pengaduan secara berkala;

4. Memberikan Keputusan akhir terhadap pengaduan yang tidak dapat diselesaikan pada level teknis;
5. Menjamin bahwa seluruh proses pengelolaan pengaduan dilaksanakan secara transparan, cepat, dan akuntabel.

2. KETUA UNIT PENGADUAN

KEPALA BIDANG TATA RUANG

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB:

1. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan penerimaan, pencatatan, dan tindak lanjut pengaduan;
2. Menyusun SOP (*Standard Operating Procedure*) penanganan pengaduan;
3. Mengelola sumber daya manusia yang terlibat dalam unit pengelola pengaduan;
4. Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas secara berkala;
5. Menjamin keterpaduan antar media pengaduan agar tidak terjadi duplikasi atau pengabaian laporan.

3. PENERIMA PENGADUAN

NO	NAMA PETUGAS PENGADUAN	PELAYANAN	KETERANGAN
1.	Munandar, S.T., M.T.	Pejabat Pengaduan	Menerima pengaduan melalui: 1. Media Online: b. Website: https://pu.metrokota.go.id/ c. E-Mail: dinas.pu.tataruang@gmail.com d. Instagram: dputrkotametro e. SP4N Lapor: https://www.lapor.go.id/ 4. Media Kotak Pengaduan.
2.	Harto Basri, S.T	Pelayanan Penyedotan Lumpur Tinja	
3.	Intan Purtiawati, S.T., M.M	1. Pelayanan Penertiban Persetujuan Bangunan Gedung (PBG);	
4.	Dzaki Fauzan Rusdin, S.T.	2. Pelayanan Penerbitan Sertifikasi Laik Fungsi (SLF).	
5.	Rahmi Adiyani, S.T., M.P.W.K.	Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) Non Berusaha	

NO	NAMA PETUGAS PENGADUAN	PELAYANAN	KETERANGAN
6.	Nicky Oktaviani, S.E	Pelayanan Sewa Alat Berat	
7.	Renaldo Kurniawan	Pelayanan Pemasangan Sambungan Rumah Tangga (SR)	

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB:

1. Memonitor dan menerima laporan pengaduan melalui platform digital setiap hari kerja;
2. Melakukan verifikasi awal terhadap isi pengaduan;
3. Mencatat pengaduan ke dalam sistem administrasi pengaduan;
4. Menyampaikan laporan pengaduan kepada Ketua Unit untuk ditindaklanjuti;
5. Menjaga kerahasiaan data pelapor sesuai dengan ketentuan perlindungan data pribadi.

4. UNIT PENANGANAN PENGADUAN

- a. Pejabat Fungsional yang membidangi
- b. Kabid yang membidangi
- c. Sekretaris

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB:

1. Menindaklanjuti pengaduan sesuai bidang tugas dan keahlian masing-masing;
2. Melakukan asesmen dan klarifikasi terhadap pihak-pihak terkait dalam pengaduan;
3. Memberikan rekomendasi penyelesaian dan langkah tindak lanjut kepada Ketua Unit;
4. Menyusun laporan penanganan pengaduan secara tertulis;
5. Berkoordinasi lintas bidang dan instansi apabila pengaduan bersifat kompleks atau lintas sektoral.

Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Tata Ruang Kota Metro,



Sri Mulyani, S.T., M.T.
Pembina Tk. I

NIP. 19770712/200212 2 005