



**WALI KOTA METRO**  
**KEPUTUSAN WALI KOTA METRO**  
**NOMOR : 161 /KPTS/D-13/2024**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI  
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT PADA SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL**

**WALI KOTA METRO,**

**Menimbang** : bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinir, perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) dengan Keputusan Wali Kota;

**Mengingat** :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
17. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2019;
18. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 5 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :** KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT PADA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
- KESATU :** Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :** Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas :
1. Pembina:
 

Memberikan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintahan Kota Metro.
  2. Pengarah
    - a. Memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Metro; dan
    - b. Membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Metro.
  3. Penanggung jawab:
    - a. Memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
    - b. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

4. Pejabat Pengelola Pengaduan:
  - a. Mengoordinasikan pejabat penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - b. Menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N;
  - c. Menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan.
  - d. Mendistribusikan pengaduan kepada pejabat penghubung yang berwenang;
  - e. Melakukan pemantauan kepada kinerja pejabat pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
  - f. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan lingkungan Pemerintah Daerah;
  - g. Menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah; dan
  - h. Melakukan sosialisasi terkait pengaduan kepada masyarakat.
5. Pejabat Pengawas:
  - a. Melakukan pengawasan terhadap pengaduan berkadar pengawasan; dan
  - b. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban.
6. Pejabat Penghubung:
  - a. Berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
  - b. Menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;
  - c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
  - d. Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - e. Menyusun *frequently asked question* substansi Pengaduan dari seluruh Unit Kerja Eselon (UKE) III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
  - f. Menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked question*;
  - g. Memberikan informasi kepada pejabat pengelola pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - h. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.

7. Pejabat Pelaksana:

- a. Menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
- b. Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;
- c. Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan
- d. Memberikan informasi kepada pejabat penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Metro Tahun Anggaran 2024.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Metro  
pada tanggal 16 Februari 2024

WALI KOTA METRO,

WAHDI

Tembusan :

1. Gubernur Lampung;
2. Ketua DPRD Kota Metro;
3. Inspektur Kota Metro;
4. Kepala BPKAD Kota Metro;
5. Masing-masing yang bersangkutan.

**SUSUNAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE  
RAKYAT PADA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL**

NO	URAIAN	JABATAN/INSTANSI
1	Pembina	Wali Kota Metro
2	Pembina	Wakil Wali Kota Metro
3	Pengarah	Sekretaris Daerah Kota Metro
4	Penanggung Jawab Pejabat Pengelola Pengaduan	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro
5	Pejabat Pengawas	Inspektur Kota Metro

**PEJABAT PENGHUBUNG**

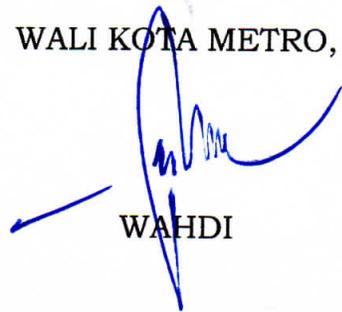
NO	SKPD	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
2	Dinas Kesehatan	Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Program, Informasi dan Hubungan Masyarakat	Pejabat Pelaksana
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
4	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Sekretaris Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
5	Dinas Sosial	Sekretaris Dinas Sosial Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
6	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
7	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
8	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	Sekretaris Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
9	Dinas Lingkungan Hidup	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
10	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
11	Dinas Perhubungan	Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana

12	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
13	Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian	Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil, Usaha Menengah dan Perindustrian Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
14	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
15	Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata	Sekretaris Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
16	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah	Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
17	Dinas Perdagangan	Sekretaris Dinas Perdagangan Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
18	Satuan Polisi Pamong Praja	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
19	Sekretariat DPRD	Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
20	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Sekretariat Unsur Pelaksana	Pejabat Pelaksana
21	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia	Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
22	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
23	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
24	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	Sekretaris Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
25	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Metro	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
26	Bagian Organisasi	Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Kepegawaian dan Pemberdayaan Aparatur	Pejabat Pelaksana
27	Inspektorat Daerah	Sekretaris Inspektorat Kota Metro	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
28	UPTD BLUD RSUD Jend. A. Yani	Wakil Direktur I Rumah Sakit Umum Daerah Kota Metro	Pejabat Penghubung

29	Kecamatan Metro Pusat	Sekretaris Kecamatan	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
30	Kelurahan Metro	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
31	Kelurahan Imopuro	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
32	Kelurahan Hadimulyo Barat	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
33	Kelurahan Hadimulyo Timur	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
34	Kelurahan Yosomulyo	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
35	Kecamatan Metro Utara	Sekretaris Kecamatan	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
36	Kelurahan Banjarsari	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
37	Kelurahan Karangrejo	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
38	Kelurahan Purwosari	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
39	Kelurahan Purwoasri	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
40	Kecamatan Metro Barat	Sekretaris Kecamatan	Pejabat Penghubung
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
41	Kelurahan Mulyojati	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
42	Kelurahan Mulyosari	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
43	Kelurahan Ganjar Agung	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
44	Kelurahan Ganjar Asri	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
45	Kecamatan Metro Timur	Sekretaris Kecamatan	Pejabat
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Pelaksana
46	Kelurahan Tejosari	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
47	Kelurahan Tejoagung	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana

48	Kelurahan Iringmulyo	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
49	Kelurahan Yosodadi	Sekretaris Lurah Pelaksana	Pejabat Penghubung
50	Kelurahan Yosorejo	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Pelaksana
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Penghubung
51	Kecamatan Metro Selatan	Sekretaris Kecamatan	Pejabat Pelaksana
		Kasubbag Umum & Kepegawaian	Pejabat Penghubung
52	Kelurahan Rejomulyo	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Pelaksana
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Penghubung
53	Kelurahan Margodadi	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Pelaksana
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
54	Kelurahan Margorejo	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana
55	Kelurahan Sumbersari	Sekretaris Kelurahan	Pejabat Penghubung
		Kasi Pemerintahan	Pejabat Pelaksana

WALI KOTA METRO,



WAHDI