



WALI KOTA METRO

**KEPUTUSAN WALI KOTA METRO
NOMOR : 400.12/ 01.d /2025**

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

WALI KOTA METRO,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran dan memberikan Pelayanan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, maka perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Wali Kota Metro tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 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 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;

10. 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;
11. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Metro Nomor 30 Tahun 2022.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, bertugas sebagai berikut:

a. Tim pengelola pengaduan bertugas menerima pengaduan, menginventarisir dan mengklasifikasikan jenis pengaduan untuk kemudian menyampaikan kepada Kasi yang membidangi dan memberikan informasi hasil penanganan pengaduan.

b. Tim penanganan pengaduan bertugas menganalisa penyebab pengaduan, menetapkan tindakan, memverifikasi, memberikan informasi tindakan melalui unit penerima pengaduan serta mengevaluasi pengaduan.

KETIGA : Dengan diberlakukannya Keputusan Wali Kota Metro ini, maka Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Nomor : 04.b/KPTS/D-11/01/2024 tentang Pembentukan Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Metro
Pada Tanggal 3 Januari 2025

a.n. WALI KOTA METRO
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



IKA EUSPARINI ANINDITA JAYASINGA

Tembusan :
Inspektur kota Metro

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA METRO
NOMOR : 400.12/ α . d /2025
TANGGAL : 3 JANUARI 2025
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

1. Penanggung Jawab : Kepala Dinas
2. Ketua Tim : Sekretaris
3. Pengelola Pengaduan
 - a. Media Online (Web, email, : 1. Akhirul Akbar, A.Md
Medsos) 2. Feby Amelia Pratiwi
 - b. Media Kotak Pengaduan : 1. Mylizatri Setianingsih, S.E
2. Sisbagio
 - c. Media Telepone, Fax, Surat Pos : 1. Indah Mustika Dewi, S.A.N
2. Martinia Nur Fadillah, S.E
 - d. Tatap Muka 1. Andika Permana, S.Pd
2. Arista Ririyanti
4. Penanganan Pengaduan : 1. Kasi yang Membidangi
2. Kepala Bidang yang Membidangi
3. Sekretaris

a.n. WALI KOTA METRO
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



ch

WKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA