



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jln. Ali Moertopo Dobo - (97662) ☎ (0917) 21739

E-mail: dikbud_aru@yahoo.co.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KEPULAUAN ARU
NOMOR : 012.2 Tahun 2024**

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KEPULAUAN ARU

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN

- Menimbang : a. bahwa penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru dalam melaksanakan pemenuhan janji dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru Tahun 2024;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b maka perlu ditetapkan dalam surat keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Seram Bagian Timur, Kabupaten Seram Bagian Barat dan Kabupaten Kepulauan Aru di Provinsi Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 155, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4350);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri PAN-Reformasi Birokrasi RI Nomor: PER 05A4.PAN/041/ 2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Menteri Negara PAN dan Reformasi Birokrasi RI, Nomor: 7 tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara PAN dan Reformasi Birokrasi RI, Nomor: 38 tahun 2012 tentang Pedoman Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 03 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Tahun 2016 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 03);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPULAUAN ARU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPULAUAN ARU.
- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Pengarah
 1. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka penanganan pelayanan pengaduan masyarakat
 2. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan

Masyarakat

3. Melakukan koordinasi dengan OPD lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat
- b. Ketua
1. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota
 2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap penanganan pengaduan masyarakat
- c. Koordinator
1. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota tim
 2. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
 3. Mengajukan aduan masyarakat kepada ketua apabila tidak mampu menyelesaikan atau diluar batas kewenangannya
 4. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat
- d. Anggota
1. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan melalui kotak pengaduan, tatap muka maupun online
 2. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima
 3. Meneruskan pengaduan kepada koordinator untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
 4. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima layanan yang bertindak sebagai pelapor
- e. Administrator
1. Menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru bertanggungjawab Kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Aru;

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Dobo

Pada Tanggal : 1 Maret 2024

KEPALA DINAS,

ADOLOF POKAR, S.Pi.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197504052002121011

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KEPULAUAN ARU
NOMOR 012.2 Tahun 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPULAUAN ARU

DAFTAR TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPULAUAN ARU TAHUN 2024

| NO. | NAMA | NIP | JABATAN | KEDUDUDKAN DALAM PELAKSANA | KET |
|-----|--------------------------|--------------------|--|----------------------------|-----|
| 1 | ADOLOF POKAR, S.Pi., Msi | 197504052002121011 | KEPALA DINAS | PENGARAH | |
| 2 | DAUT POHWAINYAAN, S.Pd | 196808141994041001 | SEKRETARIS | KETUA | |
| 3 | MAYA R. UNMEHOPA, SE | 198210262009042002 | KASUBAG. UMUM DAN KEPEGAWAIAN | KOORDINATOR | |
| 4 | MARTINA YATI KUBELA | 198006082006042029 | PENGADMINISTRASI PERKANTORAN | ANGGOTA | |
| 5 | YOSAFINA OHOIULUN, S.Sos | 198405282009042003 | PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN | ANGGOTA | |
| 6 | SAMSIAR, SE | 198112232009042005 | PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN | ANGGOTA | |
| 7 | VEBRIANTY LORANG, S.Sos | 199402062024212027 | ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR AHLI PERTAMA | ADMINISTRATOR | |


KEPALA DINAS,
ADOLOF POKAR, S.Pi., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197504052002121011

