



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU
NOMOR : 400.3/567**

**TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI MALUKU TAHUN 2026**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI MALUKU**

- Menimbang : a. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, merupakan salah satu wujud pelayanan prima dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku;
- b. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung/online;
- c. Bahwa agar penanganan pengaduan masyarakat di bidang perizinan baik secara langsung maupun online dapat berjalan dengan baik maka perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang *Convention On the Right Of Person With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku Tahun 2026 dengan susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku bertugas menyelesaikan dan menindaklanjuti laporan dan aduan dari masyarakat baik yang diterima secara langsung maupun melalui media online.
- KETIGA : Tim sebagaimana tersebut dalam diktum Kedua mempunyai tugas sebagaimana tersebut dalam lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan mencabut ketentuan sebelumnya. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Ambon

Pada Tanggal : 23 Maret 2026

Kepala Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku,



Dr. Sariota Sitorin, S. Pd., M. Pd

Pembina Tk. I – IV/b

NIP. 19760926 200312 2 006

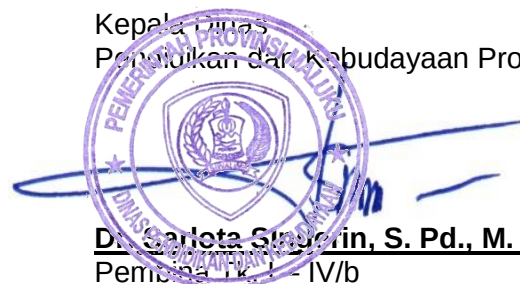
Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku
Nomor : 400.3/567
Tanggal : 23 Maret 2026

**TIM PENANGANAN PENGADUNA MASYARAKAT
 DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TUGAS
1	Dr. SARLOTA SINGERIN, S.Pd, M.Pd	KEPALA DINAS	PENANGGUNG JAWAB
2	SYAMSUL N. JOISANGADJI, S. Pt., M. Si	SEKRETARIS DINAS	PENGARAH
3	FENTJE MANDAKU, S.Pd, M.Si	Kepala Bidang SMA	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang SMA
4	RUSMAN TANAMAL, S.IP	Kepala Bidang SMK	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang SMK
5	HELGA SAHETAPY, S.H	Kepala Bidang SLB	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang PMPK
6	JEFIKZ BERHITU, ST., MT	Kepala Bidang GTK	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang GTK
7	KETERINA LOURINA LAPPY	Kepala Bidang Kebudayaan	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang Kebudayaan
8	TIRZA CHALLESTY ENGKO, SE., M.Si	Kepala Sub Bagian Keuangan	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang Keuangan
8	ERVANA NELAWATY APONNO, S.Pd	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang Kepegawaian
9	EVALINA LEVINA DAISY LIKUMAHWA, S.Pi	STAF	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat

10	ELIANI AINUN	STAF	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat
----	--------------	------	---------------------------------------

Kepala Dinas
Pengelolaan dan Kebudayaan Provinsi Maluku,



D. Carlota Singarin, S. Pd., M. Pd
 Pemangku IV/b
 NIP. 19760926 200312 2 006

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku
Tentang : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku
Nomor : 400.3/567
Tanggal : 23 Maret 2026

**TUGAS DAN FUNGSI TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU**

NO	JABATAN DALAM TUGAS	TUGAS DAN FUNGSI
1	PENANGGUNG JAWAB	a. Melakukan pembinaan secara berkala terhadap pejabat pengelola pengaduan; b. Melakukan evaluasi terhadap kinerja tim penanganan pengaduan secara berkala.
2	PENGARAH	a. Melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi pejabat pengelola pengaduan; b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahan atas kendala dan solusi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat.
3	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan masyarakat; b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahan secara baik dan tuntas; c. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya; d. Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku.

4	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta; b. Menentukan kategori kasus/masalah pengaduan; c. Mengadakan penelitian, analisis dan penelitian ulang terhadap pengaduan; d. Melakukan pemeriksaan khusus jika diperlukan; e. Mengambil langkah penyelesaian permasalahan secara baik dan tuntas; f. Menghimpun dan melakukan dokumentasi atas seluruh dokumen hasil pengelolaan pengaduan masyarakat; g. Menyajikan hasil pengelolaan pengaduan sesuai permintaan.
5	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat	a. Menganalisa pengaduan yang masuk melalui berbagai media; b. Merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan; c. Menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan d. Meneliti kebenaran isi pengaduan berdasarkan data dan fakta; e. Menghimpun dokumen data dan fakta landasan pengaduan sebagai alat pertimbangan penentuan pengambilan keputusan; f. Menghimpun bukti dukung dalam 1 (satu) kesatuan berkas; g. Meneruskan pengaduanyang masuk melalui berbagai media kepada Pejabat Penganan Pengaduan.

Kepala Dinas
 Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku,



Dr. Sriota Sitorin, S. Pd., M. Pd
 Pembina TK 1 – IV/b
 NIP. 19760926 200312 2 006