



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MOJOKERTO

Jalan Benteng Pancasila No. 244 Telp. (0321) 322109 Fax. (0321) 323276
e-mail:disdikbud@mojokertokota.go.id website : disdikbud.mojokertokota.go.id
Mojokerto 61312

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MOJOKERTO

NOMOR : 000.8.3.4 /48 /417.501/2024

TENTANG

PENETAPAN PETUGAS PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MOJOKERTO

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MOJOKERTO

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan benar , serta guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Mojokerto maka dipandang perlu menempatkan pegawai sesuai dengan kapasitas dan kapabilitasnya

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Undang Undang Nomor 23 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437)
8. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
10. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Mojokerto;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Petugas Pelayanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Mojokerto dengan susunan pegawai sebagaimana tersebut dalam lampiran ini.
- KESATU : Petugas Pelayanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Mojokerto dengan susunan pegawai sebagaimana tersebut dalam lampiran ini.
- KEDUA : Petugas Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto dimaksud dalam Diktum PERTAMA mempunyai tugas :

: a. Petugas Pelayanan mempunyai

tugas :

1. Menyapa, memberi salam dan bersikap ramah pada tamu/pemohon layanan.
2. Menyapa, memberi salam dan bersikap ramah pada tamu/pemohon layanan.
3. Memberikan informasi yang diperlukan secara langsung kepada tamu/pemohon terkait pelayanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan.
4. Mempersilahkan untuk mengisi buku tamu
5. Memberikan koin kepuasan layanan kepada pemohon bila layanan telah selesai diberikan/terpenuhi

b. Petugas Pelayanan Khusus

Tugas :

1. Menerima dan mendampingi kelompok rentang yang datang ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto dan bermaksud untuk legalisir dokumen , mutasi siswa dan/atau pelayanan dokumen lainnya.
2. Mengantarkan pemohon (kelompok rentan) untuk duduk dan menunggu di ruang tunggu dan tempat duduk khusus kelompok rentan.
3. Memberikan informasi yang diperlukan sesuai dengan keperluan dari pemohon
4. Membantu membawakan berkas/dokumen dari pemohon dan memberikan ke bagian sekretariat atau bidang terkait.
5. Membantu pemohon untuk memasukkan koin kepuasan bila layanan telah selesai diberikan dan / atau membantu pemohon mengisi link Survey Kepuasan Masyarakat
6. Mengantarkan pemohon (kelompok rentan) setelah selesai mendapatkan pelayanan kepada keluarganya.
7. Mengambil berkas/dokumen ke rumah kelompok rentan yang berhalangan datang secara langsung (layanan jemput bola

Kewenangan

1. Membawa berkas pemohon kepada bagian sekretariat untuk diproses lebih lanjut.
2. Menyampaikan berkas yang telah selesai diproses kepada pemohon.
3. Memastikan bahwa pemohon telah memberikan penilaian atas pelayanan yang telah diterima

4. Bertanggungjawab atas pelayanan tamu/pemohon yang datang untuk memohon pelayanan dan/ atau mengajukan/menyampaikan pengaduan.

c. Operator Pengaduan On Line

1. Menerima,notive pengaduan dari Group Wa pengelola Sapa MasPJ
2. Mengupload jawaban pengaduan melalui aplikasi lapor.go.id

Kewenangan

1. Mencetak pengaduan masuk dari aplikasi lapor.go.id
2. Menyampaikan lembar penagduan kepada staf Pengaduan

d. Staf Pengaduan

Tugas

1. Memberikan dan menerima Form pengaduan bagi pemohon yang datang langsung
2. Memeriksa kelengkapan berkas persyaratan pengajuan permohonan Pengaduan (bila ada berkas pendukung)
3. Menyampaikan kelengkapan berkas pemohon layanan kepada Pejabat/Pimpinan pengaduan
4. Menerima hasil cetak pengaduan Sapa MasPJ
5. Mencatat, mengidentifikasi, koordinasi awal permasalahan dengan bidang terkait
6. Menyampaikan hasil koordinasi kepada Pejabat Pengaduan/Pimpinan Pengaduan

Kewenangan

Berkoordinasi dengan bidang Paud PNF, SD dan SMP

e. Pejabat Pengaduan/Pimpinan Pengaduan

Tugas

1. Menerima laporan hasil koordinasi penyelesaian pengaduan dari staf pengaduan
2. Memverifikasi, menelaah laporan dari staf pengaduan

Kewenangan

1. Berkoordinasi lanjutan dg bidang terkait di Dinas Pendidikan dan kebudayaan atau lintas instansi

2. Membuat jawaban/klarifikasi kepada pemohon
3. Menyampaikan jawaban pengaduan

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

:
Ditetapkan di : Mojokerto
pada tanggal : 10 Januari 2024

**Plt. KEPALA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MOJOKERTO**



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Nomor : 000.8.3.4 /48 /417.501/2024
Tanggal : 10 Januari 2024

PENETAPAN PETUGAS PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MOJOKERTO TAHUN 2024

NO	NAMA	JABATAN DALAM KEPEGAWAIAN	JABATAN DALAM PENEMPATAN
1	NARA N.UTAMA, ST.CGCAE.CRMP	PNS	Pejabat Pengaduan/Pimpinan Pengaduan
2.	MASFUFAH, S.Pd	PNS	Staf Pelayanan Pengaduan
3.	DOVI NOPIA LIRINTAR	PNS	Operator Lapor.go.id
4	WAHYU TIRTA TRI HANAFI, SM	Non PNS	Petugas Pelayanan
5	ACHMAD EFENDI	Non PNS	Petugas Pelayanan
6	ONIE PASTIKA YUDIANSYAH	Non PNS	Petugas Pelayanan Kelompok Rentan

Plt. KEPALA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MOJOKERTO



RUBY HARTOYO, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19681009 199009 1 002

