



**PEMERINTAH KOTA MAGELANG**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jalan Alibasah Sentot Prawirodirjo No. 6 Magelang 56117 Telepon (0293) 368529 Fax (0293)368540

Email : [disdikbudmagelangkota@gmail.com](mailto:disdikbudmagelangkota@gmail.com)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KOTA MAGELANG  
NOMOR : 360.2 / 3493 / 230  
  
TENTANG  
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MAGELANG  
TAHUN 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,

Menimbang : a. bahwa pemerintah khususnya Organisasi Perangkat Daerah mempunyai kewajiban melayani warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik;

b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara layanan publik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat;

c. bahwa sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban warga negara dan penduduk serta untuk mewujudkan tanggungjawab dalam penyelenggaraan layanan publik diperlukan peraturan yang mengatur secara jelas;

d. bahwa sebagai upaya perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas dan mejamin penyediaan layanan publik sesuai dengan kaidah yang baik;

e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu dibuat Surat Keputusan tentang Petugas Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;



4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 9 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama dilingkungan Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2006 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Dinas Daerah;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TENTANG PETUGAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023.

KESATU : Membentuk Standar Pelayanan dan Prosedur Operasional Standar, Petugas Pelayanan Aduan, dan Petugas Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;



- KEDUA : Standar Pelayanan dan Prosedur Operasional Standar pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang sebagaimana diktum KESATU meliputi:
- Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan dokumen resmi;
  - Pelayanan barang, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan barang yang digunakan oleh publik;
  - Pelayanan jasa, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan jasa yang diperlukan oleh publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan dan Prosedur Operasional Standar sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melayani kasus sebagaimana tertera dalam diktum KEDUA;
- KEEMPAT : Petugas Pelayanan Aduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang mempunyai tugas sebagai berikut:
- Mengkoordinasikan pengumpulan data dan informasi serta dokumentasi kegiatan layanan pendidikan dasar, pendidikan anak usia dini dan pendidikan masyarakat, dan kebudayaan;
  - Menghimpun laporan pengaduan masyarakat;
  - Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait;
  - Menyiapkan jawaban dan/atau respon terhadap pengaduan masyarakat;
  - Memberikan masukan dan saran terkait pengaduan masyarakat kepada bidang terkait;
  - Memberikan Pelayanan pada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan dan Prosedur Operasional Standar yang di sepakati oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang;
- KELIMA : Petugas Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang mempunyai tugas sebagai berikut:
- Petugas Layanan Publik yang ada di resepsionis merupakan garda paling depan dalam menyaring dan mengarahkan masyarakat pada informasi sesuai dengan kebutuhannya;
  - Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ranah bidangnya masing-masing;
  - Memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan dan Prosedur Operasional Standar yang dianut oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang;
  - Melayani masyarakat secara maksimal dengan berbasis kenyamanan dan ramah tamah;



- e. Memberikan informasi sesuai dengan permintaan masyarakat dengan tetap melindungi kerahasiaan data Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang.

KEENAM : Dalam melaksanakan tugasnya Petugas Pengelola Aduan dan Petugas Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang;

KETUJUH : Kinerja Petugas Pengelola Aduan dan Petugas Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam diktum KEEMPAT dievaluasi secara berkala oleh koordinator dan penanggungjawab pelayanan publik yang selanjutnya akan dilaporkan kepada Kepala Dinas;

KEDELAPAN: Hal-hal yang belum diatur di dalam keputusan ini akan diumumkan langsung kepada penerima layanan;

KESEMBILAN: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila keputusan ini dikemudian hari terdapat kekeliruan atau perubahan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Magelang

Pada tanggal 28 Desember 2022

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KOTA MAGELANG



IMAM BAHAQI



LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MAGELANG

NOMOR : 360.2/ 3493 /230 TAHUN 2022

TANGGAL : 28 DESEMBER 2022

TENTANG PETUGAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023

DAFTAR PETUGAS PELAYANAN ADUAN 2023

NO	NAMA	JABATAN
1	Aprilia Handayani Budi Rahayu, S.E	Koordinator
2	Eka Rizki Rahmawati	Petugas Pelayanan Aduan
3	Wirawan Aji Saputro	Petugas Pelayanan Aduan
4	Daniel Wahyu Saputro	Petugas Pelayanan Aduan
5	Areza Gilang Ramadhan	Petugas Pelayanan Aduan
6	Dwi Purwanti	Petugas Pelayanan Aduan

KEPALA DINAS PENDIDIKANDAN KEBUDAYAAN  
KOTA MAGELANG



IMAM BAIHAQI



LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MAGELANG

NOMOR : 360.2/ 3493 /230 TAHUN 2022

TANGGAL : 28 DESEMBER 2022

TENTANG PETUGAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023

DAFTAR PETUGAS PELAYANAN PUBLIK 2023

NO	NAMA	JABATAN
1	Aprilia Handayani Budi Rahayu, S.E.	Koordinator
2	Savira Putri Radya	Petugas Pelayanan Publik Sub Bagian Umum dan Kepegawian
3	Mifta Putri Hermawati	Petugas Pelayanan Publik Sub Bagian Umum dan Kepegawian
4	Rina Widianingrum	Petugas Pelayanan Publik Sub Bagian Umum dan Kepegawian
5	Anisa Renodiani	Petugas Pelayanan Publik Sub. Bagian Keuangan
6	Novi Nur Fatmayasari	Petugas Pelayanan Publik Sub. Bagian Program
7	Nurfitriani Dianah	Petugas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Dasar
8	Gia Anggita Permani	Petugas Pelayanan Publik Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan
9	Risa Allina Fauzia	Petugas Pelayanan Publik Bidang Kebudayaan
10	Daraning Prasena	Petugas Pelayanan Publik Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat

KEPALA DINAS PENDIDIKANDAN KEBUDAYAAN  
KOTA MAGELANG



IMAM BAIHAQI