



PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR

DINAS SOSIAL

Jln. Jenderal Sudirman N0.39 Biak Papua

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BIAK NUMFOR
NOMOR ; 10 / KEPTS/2021

TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN PETUGAS PENGADUN DAN PELAYANAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN BIAK NUMFOR TAHUN 2021

KEPALA DINAS SOSIAL

KABUPATEN BIAK NUMFOR

- Menimbang :
- a. bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka dipandang perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang pembentukan propinsi Otonom Irian Barat;
 2. Undang-Undang nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Propinsi Papua; ;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234)
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2013 tentang Penanganan Fakir Miskin;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Taun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
11. Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21.M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminitrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Gubernur Propinsi Papua NomorTahuntentang Pedoman Penyusunan standar Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur pada KPD / BUMN / di lingkungan Pemerintah Propinsi Papua dan Kabupaten / Kota di Papua;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan Pertama Atas Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Biak Numfor Tahun 2018 Nomor 4;
14. Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Pertama Atas Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 19 Tahun 2017 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas sosial Kabupaten Biak Numfor
15. Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor.55 Tahun 2019 tentang Perubahan Pertama atas Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 108 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Biak Numffor;
15. Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor.7 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor Taun Anggaran 2020.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan kepala Dinas sosial Kabupaten Biak Numfor tentang Standar Pelayanan Dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor.
- KESATU : Standar Pelayanan dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisakan dari keputusan ini.
- KEDUA : Seluruh Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab , tunduk dan berpedoman pada STANDAR Pelayanan Dan Petugas Pengaduan dan Pelayanan sebagaimana tertuang dalam keputusan ini serta ketentuan disiplin dan Kode Etik Pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Biak Numfor
Pada Tanggal :

Tembusan Kepada :

1. Yth.Bupati Biak Numfor (sebagai laporan);
2. Yth. Inspektur Kabupaten Biak Numfor;
3. Yth. Kepala BKPSDM Kabupaten Biak Numfor.



SISTEMATIKA

- BAB I PENDAHULUAN
 - A. Latar Belakang
 - B. Maksud dan Tujuan
 - C. Visi dan Misi
 - D. Motto
 - E. Maklumat Pelayanan

 - BAB II TATA CARA KOMUNIKASI PELAYANAN
 - A. Petugas Penerima Tamu
 - B. Petugas Pelayanan Informasi
 - C. Petugas Penerima Berkas
 - D. Petugas Penyerahan Dokumen

 - BAB III TATA CARA KOMUNIKASI
 - A. PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN

 - BAB IV PENUTUP
- FORMAT-FORMAT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dinas Sosial Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah melalui azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan bidang pembangunan kesejahteraan sosial, perlu adanya fasilitas serta pembentukan unit kerja yang akan mengelola pembangunan kesejahteraan sosial di daerah, urusan pembangunan kesejahteraan sosial di daerah telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor.

Sebelumnya nama Dinas Sosial adalah Dinas Kesejahteraan Sosial Kabupaten Biak Numfor berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 16 Tahun 2001 Tanggal 9 Mei 2001 tentang Pembentukan Dinas-Dinas Daerah. Dan Sejak Tahun 2017, dinas Kesejahteraan Sosial berubah menjadi

Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor. ini mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 108 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor.

Adapun tugas Dinas Sosial adalah membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial yang menjadi tugas dan kewenangan daerah dan tugas pembantuan lainnya yang diberikan oleh Bupati.

Dalam penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip.

1. Sederhana.
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif.
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel.
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan.
Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
5. Transparansi
Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
6. Keadilan Standar
Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapasitas fisik dan mental.

Selain itu berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 (Pasal 50). Setiap Pelayanan Publik harus memiliki etika pelayanan sebagai berikut :

1. Disiplin.

- Hadir tepat waktu, tertib berpakaian, tertib berbicara serta tidak melanggar ketentuan perundang-undangan.
2. Cepat
Menyelesaikan waktu pelayanan sesuai dengan waktu layanan yang sudah ditentukan
 3. Tegas
Tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.
 4. Sopan
Bertingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan.
 5. Ramah dan simpatik
Berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan.
 6. Adil/Tidak Diskriminatif
Memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan
 7. Terbuka dan Jujur
Memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar
 8. Loyal
Melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan
 9. Sabar menahan emosi apabila mendengar pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
 10. Kepatuhan penyelesaian keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur
 11. Teladan memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja, maupun kepada para pengguna jasa layanan.
 12. Komunikatif berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan
 13. Kreatif melakukan inovatif yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan
 14. Bertanggung jawab dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 15. Obyektif Tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan.

Dengan adanya peran tugas seperti tersebut di atas dan makin tingginya intensitas perhatian public terhadap pelayanan maka kewajiban sebagai pelayan public yaitu :

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugas masing-masing.
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani.
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan dan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsive, transparan dan professional sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan,
5. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggara pelayanan public

11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab sebagai penerima pelayanan public
13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu atau perseorangan
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain
5. Meminta atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti; pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung atau secara tidak langsung
8. Mengilangkan, memalsukan, dan atau merusak asset Negara atau dokumen milik Negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik Negara untuk kepentingan pribadi.
10. Membocorkan rahasia Negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Aturan ini disusun agar pegawai pada Unit Layanan Pengaduan dan Pelaporan Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor senantiasa mengacu kepada perilaku yang dapat menumbuhkan citra, menjaga martabat, kehormatan dan kredibilitas, mengindarkan segala bentuk benturan kepentingan, mewujudkan pelayanan *good governance* atau *clean governance*.

C. VISI MISI

Visi “ Terwujudnya Kesejahteraan Sosial Yang Mandiri Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Biak Numfor”

Misi

1. Meningkatkan aksesibilitas perlindungan sosial untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar, pelayanan sosial, pemberdayaan sosial dan jaminan kesejahteraan sosial bagi PMKS
2. Meningkatkan profesionalisme dalam bentuk pemberdayaan sosial pelayanan sosial, rehabilitasi sosial, bantuan sosial sebagai metode penanganan PMKS
3. Meningkatkan dan melestarikan nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan dan kesetia kawan sosial untuk menjamin keberlanjutan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial

4. Meningkatkan Kabupaten Biak Numfor yang maju mandiri dan sejahtera yang maju mandiri dan sejahtera dengan mengembangkan seluruh potensi kekuatan ekonomi daerah;
5. Menggalang PSKS serta meningkatkan partisipasi jejaring sosial masyarakat secara sinergis guna penanganan PMKS yang efektif.
6. Mewujudkan transparansi sosial dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

“TAT TWAM ASI “

Aku Adalah Engkau, Engkau Adalah Aku

Maklumat Pelayanan :

- 1, Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perubahan secara terus menerus
3. Bersedia untuk menerima sanksi dan /atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

BAB II TATA CARA KOMUNIASI PELAYANAN

Dalam menyelenggarakan pelayanan terdapat 4 (empat) tahapan alokasi petugas pelayanan.

Berikut tata cara melayani yang meliputi :

- A. Tahap I : Petugas Penerima Tamu
- B. Tahap II : Petugas Pelayanan Informasi
- C. Tahap III : Petugas Penerimaan berkas
- D. Tahap IV : Petugas Layanan Pengaduan

A. Petugas Penerima Tamu

1. Prinsip Melayani.

Dalam melayani, Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor menggunakan istilah 3S yaitu : Senyum, Salam, Sapa. Dimana Setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikan senyum, lalu mengucapkan salam dan sapa.

2. Standar Melayani

Standar melayani meliputi :

- Saat pemohon memasuki gedung atau kantor, mengambil sikap berdiri, senyum, salam, kontak mata dan bersikap ramah. "Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu"
- Menawarkan Bantuan "Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?"
- Arahkan Pemohon ke tempat tujuan "Silakan Bapak/Ibu Menuju ke.....?"
- Akhiri Layanan dengan ucapan terima kasih dan salam "Terima kasih Bapak/Ibu, Selamat Pagi/Siang/Sore"

B. Petugas Pelayanan Informasi

1. Prinsip melayani dalam melayani, Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor menggunakan istilah 3S yang meliputi : Senyum Salam, Sapa

Setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikan senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa.

2. Standar Melayani, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Saat Pemohon ke loket/meja pelayanan informasi, mengambil sikap berdiri, senyum, salam, dan persilahkan duduk. "Selamat Pagi,Siang,Sore Bapak/Ibu, duduk"

- Perkenalkan diri dan menanyakan nama pemohon serta menawarkan bantuan. “Dengan(sebutkan nama), mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa? “Baik Bapak/Ibu(Sebutkan nama) ada yang bias kami bantu?”
- Memberikan informasi Layanan . Jelaskan : a. Persyaratan dan Prosedur pembuatan Ijin/Rekomendasi/Keterangan. b. Biaya pembuatan surat ijin/rekomendasi (jika ada)
Ingat !!!
 - a. Bicara dengan jelas dan tidak terburu-buru
 - b. Selama menjelaskan tetap tersenyum dan kontak mata
 - c. Sebutkan nama Pemohon selama penjelasan berlangsung
 - d. Memproses permintaan Pemohon dengan cepat
 - e. Pastikan kelengkapan persyaratan sudah dijelaskan dengan baik
 - f. Pastikan meja kerja bersih dan rapi
- Aktif mencari informasi kebutuhan lainnya, “Baik, ada yang bias kami bantu lagi Bapak/Ibu?”, Baik, ada yang belum jelas Bapak/Ibu?”
- Katakan terima kasih dan ucapkan salam penutup. “ Terima Kasih Bapak/Ibu, Selamat Pagi/Siang/Sore”

BAB III

TATA CARA KOMUNIKASI PENGADUAN

A. Petugas Layanan Pengaduan

Ada beberapa tatacara komunikasi pengaduan yang tersedia pada Dinas Sosial Kabupaten Biak

Numfor, diantaranya :

Telepon :

SMS :

WA :

Email : -----

Fax. : -----

Kotak saran/pengaduan :

Pengaduan langsung

1. Prinsip Melayani

Dalam melayani, Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor menggunakan istilah 3S yang meliputi :

Senyum, Salam, Sapa.

Setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikn senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa. Untuk al ini tidak diperkenankan :

- a. Berdebat dengan Pemohon
- b. Terlalu cepat menarik kesimpulan
- c. Menyalahkan Pemohon
- d. Memotong pembicaraan Pemohon
- e. Menyalahkan unit/orang lain kepada Pemohon
- f. Bergurau/tidak serius selama menangani permasalahan Pemohon

2. Standar melayani, dengan ketentuan sebagai berikut :

- ❖ Saat Pemohon ke loket/meja pengaduan, mengambil sikap berdiri, senyum, salam dan persilahkan duduk. “Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu” “Silahkan duduk”
- ❖ Perkenalkan diri dan menanyakan nama Pemohon serta menawarkan bantuan. “Dengan(sebutkan nama), mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa?” “ Baik Bapak/Ibu.....(sebutkan nama Pemohon) ada yang bias kami bantu?”
- ❖ Dengarkan pengaduan atau keluhan Pemohon dengan empati.
- ❖ Temukan inti permasalahan dan catat “ Moon maaf Bapak/Ibu, boleh saya tahu sudah berapa lama permasalahan tersebut terjadi “

- ✚ Sampaikan permintaan maaf “ Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami..”
- ✚ Tawarkan solusi “Bapak/Ibu, permasalahan ini akan segera kami tindak lanjuti...”
- ✚ Tanyakan dimana pemohon bias dihubungi kembali “ Kami akan segera menghubungi Bapak/Ibu, apabila sudah ada jawaban atas permasalahan ini ...” Mohon maaf, boleh kami tahu kemana kami harus menghubungi?
- ✚ Apabila ada permasalahan yang penyelesaian membutuhkan kewenangan yang lebih tinggi,, maka Pemohon diperbolehkan untuk menemui Pimpinan dalam al penyampaian masalah tersebut/dimaksud. (Ingat, periksa terlebih dahulu keberadaan Pimpinan atau bagian terkait dan informasikan permasalahan Pemohon)

Tips menjaga Pemohon complain:

- a. Jaga emosi;
- b. Dengarkan keluhan Pemohon dengan empati;
- c. Pahami permasalahan dari sudut pandang Pemohon;
- d. Mintalah informasi selengkap-lengkapnya
- e. Catat nama, alamat. No.telepon Pemohon;
- f. Sampaikan permasalahan itu akan segera ditindaklanjuti;
- g. Gunakan kalimat yang sopan dan mudah dimengerti;
- h. Fokus pada permasalahan.

Layanan Pengaduan melalui Telepon

1. Prinsip melayani setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan, bagi penyelenggara pelayanan wajib memberikan senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa. Dalam menangani hal ini tidak diperkenankan
 - a. Berdebat dengan Pemohon’
 - b. Terlalu cepat menarik kesimpulan;
 - c. Menyalahkan Pemohon
 - d. Menyalahkan unit/orang lain kepada Pemohon;
 - e. Bergurau/tidak serius selama menangani permasalahanPemohon.
2. Standar Melayani dengan ketentuan sebagai berikut :
 - ✚ Sebutkan unit kerja, sampaikan salam, sebutkan nama dan tawarkan bantuan.
“Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor. Selamat pagi/ Sian / Sore. Dengan (sebutkan nama) ada yang bias kami bantu?”

- ✚ Mendengarkan dengan penuh antusias dan empati
- ✚ Identifikasi data penelpon dan kebutuhannya. Mohon maaf Bapak/Ibu, sebelumnya boleh saya tahu nama, alamatnya>” “Baik, saya ulangi, permasalahannya adalah?”/
- ✚ Lakukan pencatatan dan segeratindak lanjuti atau penuhi permintaan penelpon, “ Bapak/Ibu, permintaannya / permasalahannya telah kami catat...” “Kami akan menghubungi Bapak/Ibu kembali sesegera mungkin.”
- ✚ Efisien dalam percakapan, akhiri dengan ucapan terima kasih dan salam. “Terima kasih Bapak/Ibu, selamat Pagi / Siang / Sore”
- ✚ Telepon kembali Pemohon dengan menyampaikansalam, sebutkan nama dan asal unit kerja, “ Selamat Pagi / Siang / Sore, dengan(sebutkan nama) dari Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor”
- ✚ Verifikasi data pemohon “Mohon maaf, betul ini dengan Bapak / Ibu.... (sebutkan nama Pemohon) dengan alamat....?”
- ✚ Verifikasi permasalahan Pemohon “Baik, kemarin kami telah terima permintaan / pengaduan Bapak / Ibu (uraikan dengan singkat dan jelas), betul begitu, Bapak/ Ibu ?”
- ✚ Berikan solusi
- ✚ Akhiri dengan ucapan terimakasih dan salam. “Terima kasih Bapak / Ibu, selamat Pagi / Siang / Sore.”

BAB IV
P E N U T U P

Standar Layanan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, seluruh pegawai dan mitra kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor, agar diinformasikan Standar Layanan ini.

Ditetapkan di : Biak Numfor
Pada Tanggal :


Kepala Dinas Sosial
FERRY BETAY, SH, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19660202 199610 1 001

Format Laporan/Pengaduan Lisan

LAPORAN / PENGADUAN LISAN

Nomor :

IDENTITAS PELAPOR :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Status Pelapora :

Isi Laporan :

Demikian laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Biak Numfor,

Pelapor

.....

LAPORAN / PENGADUAN TERTULIS

Nomor

IDENTITAS PELAPORA

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Status Pelapora :

Isi Laporan

.....

Demikian laporan ini dibuat dengansebenarnya.

Biak Numfor,

Pegawai Penerima Laporan

Pelapor

.....

.....

PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR
DINAS SOSIAL KABUPATEN BIAK NUMFOR
Jl.Jend.Sudirman No.39 Biak – Papua

UNDANGAN

HHASIL TINDAK LANJUT PANGADUAN NOMOR

Bersama ini diminta dengan hormat keadiran Saudara :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Status Pelapor :

Untuk dapat bertemu dengan :

Nama :

NIP :

Pangkat/Gol. :

Jabatan :

Pada

HHari :

Tanggal :

Jam :

Tempat :

Dalam rangka penjelasan lebih lanjut terkait al pengaduan tentang tanggal

Demikian disampaikan,atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

BIAK NUMFOR,.....

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Biak Numfor

Ttd

Nama.....

NIP.....

Tembusan :

1.....

2.....

SUSUNAN TIM PELAYANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN

DINAS SOSIAL KABUPATEN BIAK NUMFOR

No	Nama,Pangkat,NIP	Tugas Pelayanan	Uraian Tugas	Ket
1	FERRY BETTAY, SH,MM Kepala Dinas Sosial	Pelindung/Penanggung Jawab	Bertanggung jawab dalam pengawasan seluruh layanan	
2	Dra.YUSNI CHRISTINA, M.Si Sekretaris Dinas Sosial	Penasehat	Koordinasi dan pengawasan	
3	DJONI DOMENG,S.Sos Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	Pelayanan Informasi bidang Linjamsos	Koordinasi dan pengawasan bidang	
4	AGUSTINA SARA, S.Sos Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Pelayanan Informasi bidang Reabilitasi Sosial	Koordinasi dan Pengawasan Bidang	
5	JOHN JOSEPH SOBUBER,S,S.TP Kepala Bidang Penanganan Potensi dan Sumber Daya Sosial	Pelayanan Informasi Bidang PPSDS	Koordinasi dan Pengawasan Bidang	
6	HERMAN MD KOIBUR, S.Sos,MM Kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
7	TIOLENTA PAKPAHAN Kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial	Petugas Pelayanan Informasi bidang Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
8	GRICE YARANGGA,S.Sos Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan LANSIA	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
9.	SELFIANA ROMBE,S.Sos Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas di luar panti/lembaga	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
10.	JABONAR MANURUNG,S.Sos Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Sosial	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
11.	TOTOK NURYONO S,Sos Kepala Seksi Pengelolaan Bantuan Sosial Masyarakat	Petugas Pelayanan Informasi Seksi	Menerima Pengaduan,Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
12.	KHASANA Penata 19820521201001 2 025	Petugas Penerima berkas di bidang	Menerima dan memeriksa berkas masuk	
13	DWI SETYOWINARNI Penata Muda TK.I 19800502 201511 1 002	Petugas Penerima berkas di bidang	Menerima dan memeriksa berkas masuk	

14,	REINE SILVANA DIEN Penata Muda TK.I 19720927 201511 2 005	Petugas Pelayanan Informasi	Menerima Pengaduan, Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
15.	ALFONSiUS RUMBINO Penata Muda TK.I 19760927 201511 1 001	Petugas Pelayanan Informasi	Menerima Pengaduan, Informasi dan Konsultasi dari Pemohon	
16	DAFID KAFIAR Juru TK.I 19740103 201511 1 001	Petugas Penyandang Disabilitas	Membimbing dan mengarakan Pemoon dalam pengurusan	
17.	NETTY BONGOIBO HONORER	Petugas Penerima Tamu	Menerima ,mencatat dan mengarahkan tamu yang datang	


 Kepala Dinas Sosial
FERRY BETAY, SH, M.M
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19660202 199610 1 001