



PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH

DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PEMERINTAHAN DESA

JALAN TERATAI NO.06 TELP.0561-691069 FAX.0561-691485KODE POS. 78912
MEMPAWAH

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA KABUPATEN MEMPAWAH

NOMOR 96 TAHUN 2023

TENTANG

KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAYANAN PUBLIK

DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA
KABUPATEN MEMPAWAH

- Menimbang :
- a. bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, dipandang perlu untuk menetapkan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah ;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal ;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Budaya Pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah.

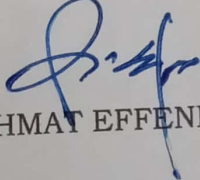
- KEDUA : Budaya Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU ditetapkan sebagai berikut :
- a. Sikap yang perlu dilakukan dalam mengawali layanan secara *face to face*, yakni :
 - 1) Berdiri, tersenyum, kontak mata;
 - 2) Mengucap salam, bersalaman atau memberikan salam layanan;
 - 3) Mempersilakan duduk dengan gestur tubuh dan kata-kata;
 - 4) Memperkenalkan diri dan menanyakan nama *customer/stakeholder*; dan
 - 5) Menawarkan bantuan.
 - b. Sikap yang perlu dilakukan dalam melayani setelah mengawali layanan secara *face to face*, yakni :
 - 1) Kontak mata saat berbicara dengan *customer/stakeholder*;
 - 2) Gestur tubuh fokus ke arah *customer/stakeholder*, posisi duduk tegak, siku tidak bertumpu;
 - 3) Kalimat sapaan, seperti Bapak/Ibu, Mas/Mbak, dan sebagainya;
 - 4) Antusias ketika berbicara dengan *customer/stakeholder*;
 - 5) Menyebut atau menggunakan nama *customer/stakeholder* dalam percakapan; dan
 - 6) Sikap petugas ketika menginterupsi pelayanan.
 - c. Setelah pelayanan selesai dilaksanakan, sikap yang perlu dilakukan untuk mengakhirinya sebagai berikut:
 - 1) Menawarkan bantuan lain;

- 2) Mengucapkan terima kasih;
- 3) Bersalaman atau memberikan salam layanan sambil berdiri; dan
- 4) Salam akhir.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Mempawah
pada tanggal Juli 2023

DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
PEMERINTAHAN DESA
KABUPATEN MEMPAWAH
Plt KADIS,


ROCHMAT EFFENDY