



**PEMERINTAH KOTA DEPOK
KECAMATAN SAWANGAN**

Jl. Raya Muchtar No.91, 16511,
Portal : <https://sawangan.depok.go.id/> e-mail : kec.sawangan91@gmail.com

**KEPUTUSAN
CAMAT SAWANGAN KOTA DEPOK
NOMOR : 460/ 12 / Kpts-Kecswg/VIII/2024**

**T E N T A N G
PERATURAN INTERNAL PETUGAS PELAYANAN
KECAMATAN SAWANGAN KOTA DEPOK**

CAMAT SAWANGAN KOTA DEPOK,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 31 Tahun 2019 tentang Standar Perilaku Pelayanan Prima di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok sebagai komitmen Pemerintah Daerah Kota Depok untuk meningkatkan pelayanan Prima dan menjadi perilaku petugas sehari-hari dalam memberikan pelayanan;
- b. bahwa untuk meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai Kecamatan Sawangan Kota Depok perlu diberlakukan sanksi dan reward atas kinerja petugas pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan point a, b, dan c perlu ditetapkan Surat Keputusan Camat Kecamatan Sawangan Kota Depok tentang Peraturan Internal Petugas Pelayanan Kecamatan Sawangan Kota Depok ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
7. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok (Lembaran Daerah Kota Depok Tahun 2016 Nomor 10);
10. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 31 Tahun 2019 tentang Standar Perilaku Pelayanan Prima di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok;
11. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 27 Tahun 2019 tentang Budaya Kerja;
12. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 81 Tahun 2019 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Kepada Pegawai Negeri Sipil Dan Calon Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok;
13. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan Sawangan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN SAWANGAN KOTA DEPOK
TENTANG PERATURAN INTERNAL PETUGAS PELAYANAN
KECAMATAN SAWANGAN KOTA DEPOK.
- KESATU : Penetapan Panduan Internal Petugas Pelayanan Kecamatan Sawangan Kota
Depok terdapat dalam lampiran surat keputusan ini.
- KEDUA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Depok

Pada tanggal : 16 Agustus 2024

CAMAT SAWANGAN
KOTA DEPOK



ANWAR NASIHIN, S.Ag., MM.
Pembina Tingkat I IV/b
NIP. 19730311 200112 1 005

LAMPIRAN KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN SAWANGANKOTA DEPOK
NOMOR : 460/ / Kpts-kecswg/VIII/2024
TANGGAL : 16 Agustus 2024

**PANDUAN PERATURAN INTERNAL PETUGAS PELAYANAN
KECAMATAN SAWANGAN
KOTA DEPOK**

BAB I

DEFINISI

Pelayanan Publik adalah 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. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada pengguna layanan, pelayanan publik yang diselenggarakan harus memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Pesatnya pembangunan kota menyimpan potensi munculnya Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Urbanisasi dan kompetisi yang sangat ketat dalam bidang ekonomi menjadi salah satu penyebab makin tingginya jumlah PPKS di Kota termasuk di Kota Depok. Hal ini menjadikan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial semakin tinggi karena langsung dirasakan oleh masyarakat. Kecamatan Sawangan Kota Depok hadir untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan di bidang kesejahteraan sosial dengan Visi Pelayanan sebagai berikut :

**“ Terwujudnya Layanan Sosial di Kota Depok yang Maju, Berbudaya dan
Sejahtera”**

Dengan semangat visi tersebut diatas diharapkan dapat menjadi arah bagi Kecamatan Sawangan Kota Depok sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai harapan.

Dalam rangka mewujudkan visi, Kecamatan Sawangan memiliki kontribusi dalam mewujudkan 3 misi Kota Depok :

1. Memberikan kemudahan, pelayanan prima serta terpenuhinya kebutuhan pelayanan masyarakat di bidang sosial.
2. Mewujudkan Masyarakat Depok yang berbudaya dengan mengintegrasikan nilai-nilai keagamaan dan kebhinekaan, agar dapat menjadi dasar pengokohan dan penguatan modal sosial di Kota Depok.
3. Mewujudkan masa depan warga Kota Depok yang bahagia, adil, makmur dan sejahtera.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat pengguna layanan Kecamatan Sawangan Kota Depok, dibutuhkan sebuah perangkat berupa peraturan internal yang mengatur petugas dalam memberikan pelayanan.

Besar harapan kami panduan ini akan menjadi pegangan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang prima dan bermutu.

BAB II

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari panduan ini mengatur petugas Kecamatan Sawangan baik ASN maupun PKTT, berupa:

1. Standar Prilaku adalah sistem nilai atau norma yang terdiri dari etika kerja setiap petugas pelayanan yang disusun untuk mempengaruhi, membentuk, mengatur, dan melakukan kesesuaian tingkah laku, sehingga tercapai pelayanan yang baik dan konsisten.
2. Kedisiplinan adalah sistem yang mengatur petugas pelayanan agar dapat bekerja sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Depok.

BAB III

TATA LAKSANA

Dalam memberikan pelayanan prima, dibutuhkan petugas pelayanan yang berkualitas baik dari segi kompetensi maupun sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu diperlukan aturan/sistem yang mengatur petugas dalam melakukan tugasnya. Standar Perilaku Pelayanan Prima di Kecamatan Sawangan Kota Depok mengacu kepada Peraturan Wali Kota Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Standar Perilaku Pelayanan Prima di Lingkungan Pemerintah Kota Depok Adapun Standar Perilaku Pelayanan Prima yang dimaksud adalah:

1. Penampilan Petugas dalam memberikan pelayanan, penampilan petugas harus :
 - a. Mencerminkan profesionalisme;
 - b. Memakai tanda identitas yang jelas berupa papan nama, *Name Tag*, Pin Dinsos;
 - c. Rambut bagi laki-laki : pendek, kering dan rapi, potongan sederhana dan formal, tidak berponi dan panjang rambut tidak menyentuh kerah baju;
 - d. Bagi Wanita : Jilbab gunakan yang standar dan tidak menggunakan aksesoris/manik-manik yang berlebihan; untuk tidak berjilbab rambut harus kering dan rapi, poni tidak menutup wajah, rambut yang melebihi bahu sebaiknya diikat rapih dan tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan;
 - e. Jika menggunakan pewarna rambut tidak dengan warna yang berlebihan sehingga menarik perhatian orang;
 - f. Tata busana bersih dan rapi;
 - g. Tidak merokok di lingkungan loket pelayanan Kecamatan Sawangan Kota Depok dan tidak merokok menggunakan seragam kerja;
 - h. Tidak berbau rokok, bau badan atau bau badan lainnya yang menyengat (tidak menggunakan parfum yang berlebihan);
 - i. Tidak menunjukkan tato atau penampilan lain yang membuat pengguna layanan terganggu;
 - j. Tidak menunjukkan Bahasa tubuh yang tidak sopan.

2. Komunikasi, terdiri dari komunikasi langsung, telepon, surat, email, dan aplikasi pesan lainnya.
 - a. Saat melakukan komunikasi langsung dengan pengguna layanan yang harus dilakukan:
 - 1) Awali dengan senyum
 - 2) Membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah, dan penuh perhatian dan tidak memandang rendah/sinis.
 - 3) Mengucap salam
 - 4) Fokus, tidak memegang HP, menelepon, merokok, makan, minum, mengobrol dengan rekan kerja atau melakukan tindakan lain yang mengganggu;
 - 5) Tidak sungkan untuk menawarkan bantuan;
 - 6) Mengarahkan untuk mengisi SKM dan memberikan penjelasan lainnya yang diperlukan pengguna layanan;
 - 7) Mengantarkan pengguna layanan jika memang dibutuhkan/diharuskan;
 - 8) Membalas ucapan terima kasih.
 - b. Komunikasi Telepon, yang harus dilakukan adalah :
 - 1) Tidak boleh berdering lebih dari 3 (tiga) kali;
 - 2) Bersiap dengan alat tulis atau perangkat lain yang mendokumentasikan pembicaraan;
 - 3) Menjawab panggilan telepon dengan urutan :
 - Mengucapkan salam
 - Menyebutkan nama sendiri, Kecamatan Sawangan Kota Depok dan Jabatannya;
 - Menyiratkan senyum dalam setiap pembuka pembicaraan;
 - Menawarkan bantuan;
 - Mendengar dengan seksama dan fokus;
 - Meminta penjelasan ulang atau bertanya dengan sabar dan sopan;
 - Mencatat dan merekam;
 - Menjanjikan dan meminta waktu untuk memproses permohonan layanan;
 - Meminta informasi nomor telepon agar dapat menghubungi kembali;
 - Jika komunikasi sudah selesai, mengarahkan untuk mengisi SKM dan menanyakan bantuan lainnya yang dibutuhkan;
 - Mengucapkan terima kasih dan salam;
 - Tidak menerima telepon sambil merokok, makan, minum, memegang HP, mengobrol dengan rekan sekerja, duduk dengan sopan;
 - Tidak ada suara bising yang mengganggu.
 - c. Komunikasi dengan surat, email, dan aplikasi lainnya, hal yang harus diperhatikan adalah :

- 1) Surat yang masuk harus segera direspon;
 - 2) Menggunakan format baku tata naskah dinas resmi;
 - 3) Isi surat jelas, ringkas, tidak mengandung kalimat yang menyinggung pengguna layanan dan langsung pada permasalahan layanan;
 - 4) Memberikan solusi dan saran positif;
 - 5) Memberikan tawaran yang lebih personal dengan menawarkan bantuan lainnya jika diperlukan.
- d. Melayani Pengguna Layanan Yang Sulit Ditangani
- Untuk menangani pelanggan yang sulit ditangani standar perilaku yang perlu dilakukan adalah :
- 1) Berdiri dan selalu tersenyum;
 - 2) Membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah, dan penuh perhatian serta tidak memandang rendah/sinis;
 - 3) Mengucapkan salam;
 - 4) Tetap tenang, tidak boleh terbawa emosi, setiap kemarahan/kekesalan pengguna layanan jangan dimasukkan ke dalam hati;
 - 5) Mempersilahkan duduk;
 - 6) Duduk dengan sopan, badan tegak, lurus menghadap ke pengguna layanan;
 - 7) Memperkenalkan diri;
 - 8) Menanyakan apa yang dapat dibantu;
 - 9) Fokus, tidak memegang HP, tidak menelepon, tidak sambil merokok, tidak sambil makan, tidak sambil minum, tidak sambil mengobrol dengan rekan sekerja dan tindakan lain yang mengganggu;
 - 10) Mendengar dengan baik dan sabar, bertanya dengan sopan dan berempati;
 - 11) Tidak boleh mendebat, tidak berargumentasi, tetap kendalikan diri dan memberikan penjelasan dengan halus dan tenang;
 - 12) Memperlihatkan bahwa kita sangat memperhatikan yang bersangkutan;
 - 13) Jangan menyalahkan;
 - 14) Tawarkan solusi tetapi jangan membuat janji yang tidak dapat dipenuhi;
 - 15) Meminta izin jika harus sambil memasukkan data ke komputer;
 - 16) Meminta izin, jika harus meninggalkan pelanggan;
 - 17) Jika diperlukan, memberikan dokumen bantuan lebih personal meliputi meminta nomor telepon untuk menghubungi secara langsung jika layanan sudah selesai, atau hal lain yang diperlukan sesuai kebutuhan;
 - 18) Menanyakan hal lain yang dapat dibantu;
 - 19) Mengucapkan terima kasih dan salam.

Selain berpedoman pada Peraturan Wali Kota Depok Nomor 31 Tahun 2019, petugas pelayanan Kecamatan Sawangan Kota Depok harus menggunakan seragam yang telah ditentukan, sebagai berikut :

Hari	Seragam Harian
Senin	CPNS/PNS/P3K : Seragam Coklat Pemda PKTT : Seragam Berwarna Biru
Selasa	Smart Casual
Rabu	Atasan : Putih Bawahan : Hitam
Kamis	Baju Adat Pangsi Hitam/ Kebaya khas Depok
Jumat	Baju olahraga/ Batik Nasional/ Batik Depok

**Saat melakukan pelayanan petugas wajib menggunakan sepatu*

Petugas Pelayanan Kecamatan Sawangan Kota Depok dalam melaksanakan tugasnya harus tiba di Loker Pelayanan Kecamatan Sawangan Kota Depok minimal 15 menit sebelum waktu operasional pelayanan dimulai. Adapun waktu operasional pelayanan Kecamatan Sawangan Kota Depok sebagai berikut :

HARI	PUKUL
Senin s.d Kamis	08.00 – 15.00 WIB
Istirahat	12.00 – 13.00 WIB
Jumat	08.30 – 16.00 WIB
Istirahat	11.30 – 13.30 WIB

Petugas Kecamatan Sawangan harus selalu menerapkan 5 “SRI” yang menjadi budaya pelayanan Kecamatan Sawangan Kota Depok yaitu : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Ramah dan Ikhlas dan **BerAKHLAK** (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif)

Dengan disusunnya panduan internal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan Kecamatan Sawangan Kota Depok.

Ditetapkan di Depok

Pada Tanggal : 16 Agustus 2024

**CAMAT SAWANGAN
KOTA DEPOK**



ANWAR NASIHIN, S.Ag., MM.
Pembina Tingkat I IV/b
NIP. 19730311 200112 1 005