



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jalan Teuku Umar RT. 14 No. 36 Kelurahan Pamusian Kota Tarakan 77121

Telp. (0551) 21329 Faks. (0551) 34499

Laman : <http://tarakankota.go.id/dinsos> Pos-el : dinsospmkotatarakan@gmail.com

HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN

DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

A. HAK PENGGUNA LAYANAN

Setiap warga masyarakat/pengguna layanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat berhak:

1. Mendapatkan Pelayanan yang Adil dan Nondiskriminatif

Memperoleh perlakuan dan pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, gender, status sosial, maupun kondisi fisik.

2. Mendapatkan Informasi Pelayanan yang Transparan

Memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan dapat diakses mengenai standar pelayanan, persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, serta kepastian bahwa **seluruh layanan tidak dipungut biaya (GRATIS)**.

3. Mendapatkan Pelayanan yang Berkualitas

Menerima pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan ramah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

4. Jaminan Kerahasiaan Data Pribadi

Mendapatkan perlindungan dan jaminan kerahasiaan atas berkas, identitas, serta informasi pribadi yang diserahkan untuk pengurusan layanan.

5. Mengajukan Pengaduan dan Aspirasi

Mengajukan saran, kritik, atau pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai standar melalui saluran pengaduan resmi yang tersedia.

6. Mendapatkan Tindak Lanjut dan Kepastian Hukum

Mendapatkan penjelasan, tanggapan, atau status penyelesaian yang jelas atas permohonan layanan maupun pengaduan yang diajukan.

B. KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN

Dalam menerima pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, pengguna layanan berkewajiban untuk:

1. Memberikan Informasi yang Benar dan Valid

Menyampaikan data kependudukan, berkas permohonan, dan keterangan kondisi sosial yang jujur, akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

2. Memenuhi Seluruh Persyaratan Administrasi

Melengkapi dokumen dan kelengkapan administrasi yang dipersyaratkan sebelum pengajuan layanan diproses.

3. Mematuhi Alur dan Prosedur Pelayanan

Mengikuti mekanisme, tata tertib, dan sistem antrian yang berlaku di area pelayanan (*Front Office*/SLRT).

4. Menjaga Etika, Kesopanan, dan Ketertiban

Bersikap sopan, saling menghargai petugas pelayanan maupun sesama pengguna layanan, serta menjaga ketenangan di area kantor.

5. Memelihara Sarana dan Fasilitas Publik

Ikut menjaga kebersihan, kerapian, dan tidak merusak fasilitas umum yang disediakan di lingkungan dinas.

6. Mendukung Bebas Pungli dan Gratifikasi

Tidak memberikan uang, barang, hiburan, maupun bentuk imbalan apa pun kepada petugas pelayanan dalam rangka mewujudkan zona integritas.

Kepala,



Arbain, S.E., M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP 196803181994031007