



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

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

Telp. (0551) 21329 Faxes. (0551) 34499

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

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA TARAKAN
NOMOR 44 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN BUDAYA KERJA "DINSOSPM HADIR" DAN MOTTO PELAYANAN
"SMART" PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA TARAKAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta membangun budaya kerja aparatur yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, perlu ditetapkan Budaya Kerja dan Motto Pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat;

b. bahwa Budaya Kerja dan Motto Pelayanan merupakan pedoman sikap, perilaku, dan nilai-nilai dasar bagi seluruh ASN dan Non-ASN dalam melaksanakan tugas pelayanan sosial dan pemberdayaan masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Budaya Kerja "DINSOSPM HADIR" dan Motto Pelayanan "SMART" pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang

- Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
 7. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020;
 8. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Budaya Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat yaitu "DINSOSPM HADIR" (dengan tagar publikasi #DINSOSPM_HADIR) yang mencakup nilai-nilai utama sebagai berikut:

- a. (H)umanis: Melayani dengan empati, kesantunan, menghargai martabat kemanusiaan, serta mengutamakan pendekatan hati dalam penanganan masalah sosial.
- b. (A)daptif: Cepat menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, dinamika kebutuhan masyarakat, serta regulasi pelayanan publik.
- c. (D)edikatif: Memiliki komitmen tinggi, loyalitas, dan pengabdian tulus dalam melaksanakan tugas-tugas kesejahteraan sosial dan pemberdayaan masyarakat.
- d. (I)nklusif: Membuka akses pelayanan secara adil, setara, dan tanpa diskriminasi bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas.
- e. (R)esponsif: Cepat tanggap, sigap, dan solutif dalam merespons aduan, kebutuhan, serta situasi darurat kebencanaan dan masalah sosial.

KEDUA : Menetapkan Motto Pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan yaitu MELAYANI MASYARAKAT DENGAN SMART (dengan tagar publikasi #SMART), dengan rincian uraian sebagai berikut:

- a. (S)enyum: Menciptakan Pelayanan yang Nyaman dan Kondusif.
- b. (M)udah: Pelayanan yang diberikan tidak menyulitkan.
- c. (A)kuntabel: Mewujudkan Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta dapat dipertanggung jawabkan sesuai Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku.

- d. (R)amah: Memberikan Pelayanan dengan Sapa, Salam, Sopan dan Santun.
- e. (T)ransparan: Pelayanan dan Proses Pengurusan dilaksanakan dengan Jelas dan Terbuka.
- KETIGA : Budaya Kerja "DINSOSPM HADIR" dan Motto Pelayanan "SMART" wajib dipahami, diinternalisasi, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non-ASN di lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
- KEEMPAT : Uraian rincian standar perilaku, serta mekanisme sosialisasi dan internalisasi Budaya Kerja dan Motto Pelayanan tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Pelaksanaan Budaya Kerja dan Motto Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan KEDUA menjadi salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja individu, evaluasi pelayanan publik, serta pemberian Penghargaan (*Reward*) dan Sanksi (*Punishment*) pegawai.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tarakan
Pada Tanggal : 29 Desember 2025
Kepala,



ARBAIN, S.E., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP 19680318 199403 1 008

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
 MASYARAKAT KOTA TARAKAN
 NOMOR : 44 TAHUN 2025
 TENTANG : BUDAYA KERJA "DINSOSPM HADIR" DAN MOTTO PELAYANAN
 "SMART" PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
 MASYARAKAT KOTA TARAKAN

PANDUAN PERILAKU BUDAYA KERJA #DINSOSPM_HADIR

No	Nilai Utama	Panduan Perilaku	Perilaku yang Dihindari
1	Humanis	- Menyambut masyarakat dengan empati dan rasa kepedulian tinggi. - Mendengarkan keluhan warga rentan dengan sabar dan santun. - Menjaga martabat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.	- Apatis, acuh tak acuh, atau bersikap kasar. - Membeda-bedakan perlakuan berdasarkan status sosial ekonomi. - Merendahkan martabat pemohon bantuan.
2	Adaptif	- Memanfaatkan sistem aplikasi digital pelayanan sosial. - Cepat mempelajari aturan dan inovasi pelayanan terbaru. - Proaktif mencari solusi dalam kendala operasional lapangan.	- Menolak perubahan dan penyesuaian teknologi. - Kaku dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat. - Menunggu perintah tanpa inisiatif perbaikan.
3	Dedikatif	- Hadir tepat waktu dan menyelesaikan tugas tepat sasaran. - Siap sedia dalam penanganan darurat sosial/bencana. - Menjaga integritas dan nama baik instansi.	- Sering mangkir atau meninggalkan jam kerja tanpa izin. - Bekerja seadanya dan menunda penyelesaian berkas. - Pungli atau menerima imbalan tidak sah.
4	Inklusif	Menyediakan sarana prioritas bagi disabilitas, lansia, dan ibu hamil.	- Mempersulit akses bagi kelompok penyandang disabilitas/lansia. - Diskriminatif

No	Nilai Utama	Panduan Perilaku	Perilaku yang Dihindari
		• Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua kalangan. • Memastikan bantuan sosial tepat sasaran tanpa diskriminasi.	- berdasarkan suku, agama, ras, atau golongan. • Mementingkan kelompok atau kerabat tertentu.
5	Responsif	• Merespons aduan masyarakat pada kanal resmi secara cepat. • Segera melakukan verifikasi lapangan saat ada laporan darurat. • Memberikan kepastian jangka waktu penyelesaian layanan.	• Lambat merespons laporan atau membiarkan aduan menumpuk. • Saling melempar tanggung jawab antar bidang/petugas. • Memberikan informasi yang mengambang dan tidak pasti.

Kepala,



ARBAIN, S.E., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP 19680318 199403 1 008

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA TARAKAN
NOMOR : 44 TAHUN 2025
TENTANG : BUDAYA KERJA "DINSOSPM HADIR" DAN MOTTO PELAYANAN
"SMART" PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA TARAKAN

STANDAR PENERAPAN MOTTO PELAYANAN #SMART

No	Elemen Motto	Standar Penerapan dalam Pelayanan Publik
1	(S)enyum	Petugas wajib menerapkan salam 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) saat pertama kali menerima masyarakat di loket pelayanan maupun saat kunjungan lapangan.
2	(M)udah	Persyaratan pelayanan dipublikasikan secara jelas pada papan pengumuman dan media elektronik. Petugas membantu masyarakat mengisi formulir jika diperlukan.
3	(A)kuntabel	Setiap tahapan proses pelayanan sosial tercatat dalam buku register/sistem database resmi dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.
4	(R)amah	Menyediakan ruang tunggu yang bersih, nyaman, ramah anak, serta memberikan bantuan pendampingan khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas.
5	(T)ransparan	Seluruh standar pelayanan (jangka waktu, persyaratan, dan kepastian biaya Rp 0,- / Gratis) terpasang jelas dan terbuka di ruang pelayanan.

Kepala,



ARBAIN, S.E., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP 19680318 199403 1 008