



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

Jln. Prof. M. Yamin No. 40 Pahu - 94112 Telp. (0451) 421141-426455 Fax. (0451) 421141
Email : disperkimtan40@gmail.com Website : perkimtan.sultengprov.go.id

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERTANAHAN PROVINSI SULAWESI TENGAH**

NOMOR: 400.14.9 / 28 / Dis-Perkimtan

TENTANG

**PENETAPAN TIM PENGADUAN PELAYANAN, KODE ETIK, BUDAYA PELAYANAN, JAM
PELAYANAN DAN PEMBERIAN REWARD PADA PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUP DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**KEPALA DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

- Menimbang** : a. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara;
- b. bahwa penetapan Standar Pelayanan diharapkan dapat diaplikasikan oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi serta diinformasikan kepada masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu penetapan Surat Keputusan Kepala Dinas.
- Mengingat** : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 6477);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6264);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
9. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 17 Tahun 2012 tentang Penempatan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah;
10. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 57 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :**
- KESATU :** Keputusan ini menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah.
- KEDUA :** Membuat tim pengaduan pelayanan, serta menetapkan kode etik, budaya pelayanan, jam pelayanan, dan pemberian reward pada pelaksanaan pelayanan publik.
- KETIGA :** Biaya yang berhubungan dengan keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Organisasi Perangkat Daerah (DPA-OPD).
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 27 Januari 2026

**KEPALA DINAS
PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN PROVINSI SULAWESI TENGAH**



Dr. H. AKRISYATTAH YUNUS., MM

Pembina Utama Madya
NIP. 19671026 199403 1 008

Lampiran

Tentang : Penetapan Tim Pengaduan Pelayanan, Kode Etik, Jam Pelayanan dan Pemberian Reward Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik di Lingkup Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah

Nomor : 400.14.9/28/Dit. Perkimtan

Tanggal : 27 Januari 2026

A. TIM PENGADUAN PELAYANAN

Jabatan dalam Tim	Nama/Jabatan	Tugas
Pengarah/ Penanggung Jawab	Kepala Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah	Bertugas menetapkan kebijakan dan arah penanganan pengaduan, mengoordinasikan pelaksanaan di seluruh unit, memastikan setiap aduan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan, serta melakukan pengawasan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan
Ketua Tim	Sekretaris Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah	Bertugas mengoordinasikan pengelolaan pengaduan, mengatur distribusi dan tindak lanjut laporan ke unit terkait, memantau penyelesaian aduan, serta melaporkan hasil penanganan kepada pimpinan
Sekretaris	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum	Bertugas mengelola administrasi pengaduan, mencatat dan mendokumentasikan setiap laporan, menyiapkan bahan koordinasi dan rapat, serta menyusun laporan penanganan pengaduan secara berkala.
Admin SP4N-Lapor dan Operator Command Center	1. Arnold Paulo Bontong, S.Kom 2. Irma Megawati, SE 3. Yuliana, S.Sos	Bertugas menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, mendistribusikan laporan ke unit terkait, memantau penyelesaiannya, serta memastikan setiap aduan ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur

Pengelola Website dan Media Sosial	1. Agri Kusumaningrum, ST.,MT 2. Reven Habel Liwan, S.Kom 3. Yusri, A.Md 4. Fildha Ayu Wahyuni, S.Sos 5. Resa Nur Amelia, S.P.W.K 6. Mardianto J. Atisina, S.P.W.K 7. Mohammad Fikra Maulan 8. Sri Wulandari, ST.,MT 9. Babul Janna Sri Hafsa, ST.,MT 10. Irma Megawati, SE 11. Yuliana, S.Sos	Pengelola website dan media sosial dinas bertugas mengelola dan menyebarkan informasi resmi secara cepat dan akurat melalui website serta platform seperti Instagram, Facebook, dan TikTok, termasuk membuat konten, mendokumentasikan kegiatan, berinteraksi dengan masyarakat, serta menjaga kualitas dan citra informasi instansi.
Petugas Pelayanan (Front Office)	Staf (Terjadwal setiap bulan)	Bertugas menerima dan menyambut tamu, memberikan informasi layanan, mengarahkan pengunjung sesuai keperluan, membantu proses administrasi awal, serta menjaga ketertiban, kenyamanan, dan citra pelayanan instansi

B. KODE ETIK

- Nilai-Nilai Pelaksana Pelayanan**
Adil dan tidak diskriminatif, cepat tanggap dan cermat, professional, bertanggung jawab, berintegritas, santun dan ramah, berjiwa melayani.
- Kewajiban Pelaksanaan Pelayanan**
Melayani dengan baik setiap permohonan layanan, menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, memberitahukan dengan santun dan professional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan, memberitahukan dengan santun dan professional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan, menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.
- Larangan Pelaksana Pelayanan**
Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan, menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan, meminta dan/atau menerima sesuatu dari penerima layanan dengan maksud agar diberi kemudahan dan/atau toleransi kelebihan muatan yang telah ditentukan, menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan, mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapat imbalan dari pemohon, bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.
- Hak Pelaksanaan Pelayanan**
Hak bagi pelaksana pelayanan adalah segala hak yang melekat pada dirinya sebagai ASN sesuai peraturan perundangan yang berlaku, dan bagi Non ASN sesuai dengan yang ditetapkan dalam materi kontrak antara yang bersangkutan dengan Pemda Sulteng.
- Sangsi**
Pelaksana pelayanan yang melanggar kode etik pelayanan akan diproses sesuai peraturan yang berlaku.

f. **Zona Integritas Menuju WBK/WBBM**

Pimpinan dan jajaran mempunyai komitmen yang tinggi untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan public, terwujudnya WBK (Wilayah Bebas Korupsi), bebas dari KKN, gratifikasi dan pungli, terwujudnya WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), meningkatnya kualitas pelayanan public dan tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

C. BUDAYA PELAYANAN

a. **3 S (Senyum, Salam, Sapa)**

Menyambut masyarakat dengan ramahn, sopan, dan penuh empati dalam setiap pelayanan

b. **Transparansi**

Memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya resmi dan waktu penyelesaian layanan

c. **Solutif dan Cekatan**

Membantu masyarakat dengan sigap, tanpa diskriminasi, serta memberikan solusi atas setiap kendala pelayanan

d. **Perbaikan Tiada Henti**

Menerima masukan dan aduan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih mudah , cepat, dan profesional

D. JAM PELAYANAN

a. **Pelayanan offline**

Pelayanan dengan tatap muka/offline diberikan pada hari Senin - Kamis Pukul 08.00-16.00 WITA, Jumat 08.00 - 16.30 WITA

b. **Pelayanan Online**

Pelayanan online pada hari Sabtu – Minggu melalui pesan whatsapp (0852 4188 8295)

E. PEMBERIAN REWARD

- a. Reward/Penghargaan diberikan kepada Pegawai Lingkup Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah yang memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat.
- b. Reward/Penghargaan diberikan kepada Pegawai Lingkup Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah yang teladan dan memiliki kinerja terbaik.
- c. Reward/Penghargaan yang diberikan berupa sertifikat penghargaan yang ditanda tangani oleh Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Tengah.
- d. Kriteria pemberian penghargaan adalah ukuran/indikator yang digunakan oleh unit lokus dalam menilai/menentukan prestasi petugas layanan yang dapat terdiri dari unsur:
 1. Kehadiran;
 2. Kinerja: Kualitas hasil kerja yaitu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang diberikan atasan;
 3. Kerja sama;
 4. Inovatis/kreatif : Kemampuan mengeluarkan ide;
 5. Penampilan: penggunaan atribut, pakaian, dll yang sudah ditetapkan;
 6. Tidak pernah menerima complain dari pengguna layanan yang bersifat personal.

**KEPALA DINAS
PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN PROVINSI SULAWESI TENGAH**



Dr. Ir. AKRIS TAPAH YUNUS, MM

Pembina Utama Madya

NIP. 19671026 199403 1 008