

**PEMERINTAH KOTA AMBON**

**SEKRETSRIAT DAERAH**

*V I S I*

*“ AMBON HARMONIS, SEJAHTERAH DAN RELIGIUS “*

*MISI*

1. *MEMPERKUAT DAN MEMPERERAT HARMONISASI SOSIAL;*
2. *MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA;*
3. *MEMBERDAYAKAN EKONOMI KELUARGA DAN MASYARAKAT MENUJU KEMANANDIRIAN*

*KEMANDIRIAN YANG KREATIF BERBASIS SUMBER DAYA ALAM YANG TERSEDIA;*

1. *MENINGKATKAN NILAI – NILAI SPIRITUAL MASYARAKAT*

**RESOLUSI**

**ANALISIS**

**VERIVIKASI**

**KLARIFIKASI**

**TINDAK LANJUT**

**YA**

**TINDAK**

* Laporan / Pengaduan dapat disampaikan oleh pengguna layanann melalui kotak aduan/saran, media massa / Media Sosial ( SMS, FB, dll), Laporan / Pengaduan di terima oleh pertugas pengaduan Bagian Kesra.
* Laporan / pengaduan kemudian di olah oleh petugas pengolah informasi aduan,
* Laporan / Aduan kemudian diverifikasi untuk mengetahui sumber kebenaran Laporan / Aduan.
* Laporan / Aduan kemudian ditindaklanjuti , apabila laporan / aduan TIDAK benar maka petugas kemudian melakukan klarifikasi kepada pemangku kepentingan / masyarakat,
* Apabila YA , Maka Laporan / Aduan kemudian di analisa oleh tim Analisa yakni ; Kabang dan para Kasubag.
* Hasil analisa kemudian dicari Resolusi atau jalan keluar
* Hasul Revolusi kemudian dapat dijadikan sebagai acuan sebagai sistim monitoring dan evaluasi (MONEV) kinerja.
* Hasil Resolusi juga dapat dijadikan sebagai bahan masukan / berbagi pengetahuan kepada Pejabat pada level yang lebih tinggi.

SOP SISTIM PENGELOLAAN PENGADUAN

PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT

*SOP PENGADUAN*

**MEDIA MASSA / Media Sosial**

**KOTAK ADUAN /**

**SMS**

**SISTIM BERBAGI PENGETAHUAN**

**SISTIM MONEV**

**PETUGAS PENGELOLA INFORMASI ADUAN**

**RESOLUSI**

PEMANGKU KEPENTINGAN

TIM ANALISI

**VERIVIKASI**

ANLISI

**KLARIFIKAS**

1.KABAK

2.Kasubag Umum

3.Kasubag Keagaman

4.Kasubag Kesra

**TINDAK LANJUT**

**YA**

TINDAK

Tlp : 1. 08524449954 ( Kabag Kesra ) 3. 085243306777 ( Kasub Keagamaan ) 6. Aplikasi Pengaduan : www. Lapor. Go.id

2. 0852248279358 ( Kasub Umum ) 4. 081247450999 ( Kasub Kesra )

***JANJI / MAKLUMAT PELAYANAN***

***PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT***

***“ DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEMPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG – UNDANG YANG BERLAKU “***

**KODE ETIK PELAYANAN MASYARAKAT PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT**

***SENYUM***

**MEMBERI SENYUM**

**ADA KONTAK MATA**

***SALAM***

**POSISI SIAP MELAYANI ( TIDAK MENGERJAKAN HAL LAIN )**

**UCAPAN SALAM DENGAN SUARA RAMAH DAN SOPAN**

**PERSILAHKAN DUDUK DENGAN KATA KATA, GERAKAN TANGAN KANAN TERBUKA DAN SUARA RAMAH DAN SOPAN**

**MENYAPA**

**TAWARKAN BANTUAN “ADA YANG BISA SAYA BANTU BAPAK / IBU ?**

**BILA DIKENAL, SAPA DENGAN SEBUTAN YANG BIASA DIGUNAKAN**

***SIAP MEMBANTU***

**TAWARKAN BANTUAN “ ADA YANG BIAS SAYA BANTU ?**

**SEGERAH LAYANI KEPERLUAN DENGAN CEKATAN DAN RAMAH**

**FOCUS PADA TRANSAKSI YANG DILAYANI ( TINDAK BEKERJA SAMBIL BERBICARA DENGAN REKAN LAIN / TINDAK**

**MENERIMA TELEPON / TINDAK MAKAN – MINUM / MELAKUKAN PEKERJAAN LAIN )**

**JIKA SEDANG DALAM KONDISI TINDAK NORMAL ( MISALNYA; GANGGUAN PADA COMPUTER ) TAWARKAN**

**BANTUAN LAIN, BERIKAN INFORMASI, BERIKAN ALTERNATIF SOLUSI**

***TERIMA KASIH***

**DILAKUKAN PADA AKHIR PELAYANAN**

**TAWARKAN BANTUAN LAIN “ ADA LAGI YANG BISA SAYA BANTU ?”**

**JIKA SUDAH TIDAK ADA LAGI BANTUAN YANG PERLU DIPERLUKAN : SENYUM , KONTAK MATA, UCAPKAN TERIMA KASIH,**

**BERIKAN SALAM.**

FORMAT BRANCING FLOWCHARTS : PROSEDUR PERMOHONAN BANTUAN HEWAN QURBAN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N0. | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Ket |
| Pemohon | Kabag | Kasubbag  Keagamaan | Staf | Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1. | Menerima berkas permohonan  Berupa Proposal |  |  |  | Awal | Proposal | 1 Menit | Penerimaan berkas |  |
| 2. | Memeriksa Proposal bila memnuhi syarat diajukan dan apabila tidak lengkap maka diserahkan ke staf untuk di kembalikan kepada pemohon |  |  |  |  | Proposal | 1 Menit | Pemeriksaan Berkas |  |
| 3. | Pemeriksa Data Rekapan Permohonan Bantuan |  |  |  |  | Data Rekapan | 5 Menit | Pemeriksaan Daftar |  |
| 4. | Memeriksa / Mengoreksi Daftar Rekapan dan Menyampaikan Daftar Rekpan Permohonan bantuan kepada Walikota untuk di setujui. |  |  |  |  | Daftar Rekapan | 60 Menit | Persetujuan |  |
| 5. | Pengetikan Data Rekapan Pemohon Bantuan. |  |  |  |  | Data Rekapan | 5 Menit | Pengetikan Daftar |  |
| 6. | Penyerahan Bantuan Hewan Qurban |  | Akhir |  |  | Daftar Penerima | 1 Hari | Hewan Qurban |  |

**Biaya : Gratis Nomor Kontak Yang Bisa Di Hubungi : 1. 081343829636**

**Persyaratan : Proposal 2. 082238408046**

TATA TERTIB PETUGAS LAYANAN

1. **KANTOR DIBUKA PADA JAM 08.00 WIT**
2. **MENJAGA KEBERSIHAN DAN KERAPIAN KANTOR**
3. **MEMAKAI PAKAIAN YANG BERLAKU DI PEMERINTAH DAERAH KOTA AMBON**
4. **WAJIB MEMAKAI ID CARD / KARTU IDENTITAS**
5. **MENDAHULUKAN PENGGUNA LAYANAN SESUAI ANTREAN**
6. **JAM ISTIRAHAT DISESUAIKAN DENGAN ATURAN PEMERINTAH DAERAH**

**KOTA AMBON**

1. **KANTOR DI TUTUP JAM 16 :30**

MOTO

BAGIAN KESRA SEKRETARIAT KOTA AMBON

“ LOYAL DALAM PENGABDIAN

JUJUR DALAM BERPERILAKU”