



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
KECAMATAN TARAKAN UTARA

Jl. P. Aji Iskandar RT. 18 Kelurahan Juata Laut Tarakan 77146

Telp. (0551) 2053600 Faks. 0551-2053601

Laman : <https://ctu.tarakankota.go.id> Pos-el : kec.tarakanutara@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT TARAKAN UTARA
NOMOR : 800/11/CTU/2026

TENTANG

PENETAPAN PETUGAS KHUSUS LAYANAN KELOMPOK RENTAN
DI LINGKUNGAN KECAMATAN TARAKAN UTARA

CAMAT TARAKAN UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, mudah, cepat, aman, nyaman, adil dan tidak diskriminatif;
 - b. bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Tarakan Utara terdapat masyarakat yang memerlukan perlakuan dan bantuan khusus agar dapat memperoleh pelayanan secara mudah, aman, nyaman dan setara;
 - c. bahwa untuk memberikan kemudahan dan kepastian dalam memperoleh pelayanan bagi kelompok rentan, perlu disediakan petugas khusus yang mampu memberikan pendampingan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
 - d. bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang inklusif, responsif dan tidak diskriminatif bagi kelompok rentan, perlu menetapkan Petugas Khusus Layanan Kelompok Rentan di lingkungan Kecamatan Tarakan Utara;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Keputusan Camat Tarakan Utara tentang Penetapan Petugas Khusus Layanan Kelompok Rentan di Lingkungan Kecamatan Tarakan Utara.

Mengingat

:

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tarakan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 7 Tahun 2018 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Tarakan;
12. 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 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 89 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tarakan Utara
14. Keputusan Camat Tarakan Utara Nomor 08 Tahun 2026 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kecamatan Tarakan Utara

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT TARAKAN UTARA TENTANG PENETAPAN PETUGAS KHUSUS LAYANAN KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN TARAKAN UTARA.
- KESATU : Menetapkan Petugas Khusus Layanan Kelompok Rentan di Lingkungan Kecamatan Tarakan Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Camat ini.
- KEDUA : Yang dimaksud dengan kelompok rentan dalam Keputusan ini meliputi masyarakat yang memerlukan perlakuan khusus atau bantuan dalam memperoleh pelayanan publik, antara lain:
1. penyandang disabilitas;
 2. lanjut usia;
 3. ibu hamil;
 4. ibu menyusui;
 5. anak-anak;
 6. korban bencana;
 7. orang dengan keterbatasan tertentu yang membutuhkan pendampingan; dan
 8. kelompok masyarakat lain yang karena kondisi tertentu memerlukan pelayanan khusus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- KETIGA : Petugas Khusus Layanan Kelompok Rentan mempunyai tugas:
1. memberikan sambutan dan pendampingan kepada pengguna layanan dari kelompok rentan;
 2. membantu kelompok rentan dalam mengakses fasilitas dan layanan yang tersedia di Kecamatan Tarakan Utara;
 3. memberikan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan tahapan pelayanan dengan cara yang mudah dipahami;
 4. memberikan bantuan prioritas kepada kelompok rentan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pengguna layanan;
 5. membantu mengarahkan pengguna layanan menuju ruang atau loket pelayanan yang sesuai;
 6. membantu proses pengisian formulir atau dokumen pelayanan apabila diperlukan;
 7. membantu penyandang disabilitas dalam memperoleh akses pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan petugas;

8. memastikan kelompok rentan memperoleh pelayanan secara ramah, aman, nyaman dan tidak diskriminatif;
9. menjaga privasi dan kerahasiaan data pengguna layanan;
10. melakukan koordinasi dengan petugas pelayanan apabila terdapat kebutuhan khusus yang memerlukan penanganan lebih lanjut;
11. menerima dan meneruskan saran, masukan atau pengaduan dari kelompok rentan kepada petugas yang berwenang;
12. melakukan pencatatan terhadap pelayanan khusus yang diberikan sesuai kebutuhan administrasi;
13. menjaga ketersediaan dan kelayakan fasilitas pendukung pelayanan kelompok rentan; dan
14. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat Tarakan Utara atau pejabat yang ditunjuk.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA, Petugas Khusus wajib:

1. bersikap ramah, sopan, sabar dan penuh empati;
2. memberikan pelayanan tanpa diskriminasi;
3. mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pengguna layanan;
4. menghormati martabat dan hak pengguna layanan;
5. menjaga kerahasiaan informasi dan data pribadi;
6. memberikan bantuan sesuai kebutuhan tanpa mengambil alih hak dan kemandirian pengguna layanan;
7. berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami; dan
8. melaksanakan tugas secara profesional, bertanggung jawab dan berintegritas.

KELIMA : Pelayanan bagi kelompok rentan dilaksanakan dengan mengutamakan prinsip:

1. aksesibilitas;
2. kesetaraan;
3. non-diskriminasi;
4. kemudahan;
5. keamanan;
6. kenyamanan;

7. kecepatan;
8. kepastian pelayanan; dan
9. penghormatan terhadap martabat pengguna layanan

- KEENAM : Petugas Khusus Layanan Kelompok Rentan wajib melakukan koordinasi dengan petugas *Front Office* dan unit pelayanan terkait untuk memastikan pengguna layanan kelompok rentan mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- KETUJUH : Dalam hal pengguna layanan membutuhkan penanganan yang berada di luar kewenangan Kecamatan Tarakan Utara, Petugas Khusus melakukan koordinasi dan/atau memberikan informasi mengenai instansi atau pihak yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- KEDELAPAN : Petugas Khusus Layanan Kelompok Rentan bertanggung jawab kepada Camat Tarakan Utara melalui pejabat yang ditunjuk sesuai dengan bidang tugasnya.
- KESEMBILAN : Camat Tarakan Utara melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kelompok rentan secara berkala sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- KESEPULUH : Petugas Khusus Layanan Kelompok Rentan wajib menjaga sarana dan prasarana pendukung pelayanan kelompok rentan, antara lain:
1. jalur atau akses yang mudah bagi penyandang disabilitas;
 2. kursi prioritas;
 3. area tunggu yang nyaman;
 4. fasilitas bagi pengguna layanan yang membutuhkan bantuan;
 5. informasi pelayanan yang mudah dibaca dan dipahami; dan
 6. fasilitas pendukung lainnya sesuai kemampuan dan kondisi Kecamatan Tarakan Utara.
- KESEBELAS : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran Kecamatan Tarakan Utara dan/atau sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEDUA BELAS : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tarakan

Pada tanggal 06 Januari 2026

GAMAT,



SISCA MAYA CRENATA

Pembina Tingkat I /IVb

NIP.198509052003122001

LAMPIRAN I : Keputusan Camat Tarakan Utara nomor : 800/11/CTU/2026 tentang penetapan petugas khusus layanan kelompok rentan di lingkungan kecamatan tarakan utara.

**SUSUNAN PETUGAS KHUSUS LAYANAN KELOMPOK RENTAN
KECAMATAN TARAKAN UTARA**

No.	Nama	NIP Pangkat/Golongan	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
1.	Afriyona Maidda, S.E., M.H	197904021998031004 /Pembina IV/a	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Koordinator
2.	Rana Putra Alvie Rimawan, S. T	198304232025211025 /IX	Penata Pelayanan Operasional	Petugas Layanan Kelompok Rentan

URAIAN TUGAS PETUGAS

No.	Tugas	Keterangan
1.	Memberikan sambutan dan pendampingan kepada kelompok rentan	Dilaksanakan dengan ramah dan mengutamakan kebutuhan pengguna layanan
2.	Membantu akses menuju ruang/loket pelayanan	Memastikan akses aman dan mudah
3.	Memberikan informasi pelayanan	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami
4.	Membantu pengisian dokumen	Dilakukan apabila pengguna layanan membutuhkan bantuan
5.	Memberikan pelayanan prioritas	Sesuai kondisi dan kebutuhan kelompok rentan

Ditetapkan di Tarakan
Pada tanggal 06 Januari 2026

CAMAT,



SISCA MAYA CRENATA

Pembina Tingkat I /IVb

NIP.198509052003122001