



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jl. Trunojoyo Kav. 2./Telp. (0341) 396633

KEPANJEN 65153

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL

DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MALANG

NOMOR : 188.4/ 18 /KEP/35.07.122/2020

TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

**DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN MALANG**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

SATU PINTU KABUPATEN MALANG,

- Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan adanya Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dipandang perlu menetapkan Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang dengan Keputusan Kepala Dinas;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
6. Peraturan Bupati Malang Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang; dan
7. Peraturan Bupati Malang Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang;

KEDUA : Kode Etik Pegawai di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang, sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah:

- a. Disiplin, dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. Cepat, dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jangka waktu layanan yang sudah ditentukan;
- c. Tegas, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- d. Sopan, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan;
- e. Ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- f. Terbuka dan jujur, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar;
- g. Loyal, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan;
- h. Sabar, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan;
- i. Kepatuhan, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan;
- j. Teladan, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan;
- k. Komunikatif, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan;