



**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;

- l. Kreatif, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- m. Bertanggung jawab, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- n. Objektif, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan; dan
- o. Adil/tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

KETIGA : Kewajiban Pegawai di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang sebagaimana dimaksud diktum KESATU adalah:

- a. memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
- b. menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
- c. bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- e. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- f. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- g. terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
- h. proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- i. memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;

- j. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- l. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai Penerima pelayanan publik;
- m. mematuhi Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- n. melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN); dan
- o. melaporkan gratifikasi pada Komisi Pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 hari kerja sejak gratifikasi diterima.

KEEMPAT : Larangan bagi Pegawai di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah:

- a. melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
- b. melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
- c. mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (*favoritisme*) kepada kelompok tertentu/perorangan;
- d. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
- e. meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (*kickback*), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;

- f. membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- g. menyalahgunakan kewenangan Jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
- h. menghilangkan, memalsukan dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
- i. memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
- j. membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain; dan
- k. melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara.

KELIMA : Sanksi bagi Pegawai di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU apabila melakukan pelanggaran Etika Pelayanan Publik adalah dikenakan sanksi moral berupa kewajiban untuk mengajukan permohonan maaf secara lisan dan atau tertulis atau pernyataan penyesalan yang disampaikan secara terbuka, melalui forum pertemuan resmi Pegawai Negeri Sipil, seperti pada kegiatan upacara bendera, papan pengumuman, media massa atau forum lain yang dipandang sesuai untuk itu. Pelaksanaan sanksi moral disampaikan sebanyak 1 (satu) kali dan dilakukan paling lama 3 (tiga) hari. Dan apabila tidak bersedia mengajukan permohonan maaf secara lisan atau tertulis atau membuat pernyataan penyesalan maka akan dijatuhi hukuman disiplin.

KEENAM : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di : Kapanjen

Pada tanggal : 2 Januari 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN MALANG,



SUBUR HUTAGALUNG

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

Yth. 1. Bpk. Bupati Malang;

2. Sdr. Inspektur Kabupaten Malang;

3. Sdr. Kepala Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah Kabupaten
Malang.