



**BUPATI MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

**KEPUTUSAN BUPATI MALANG
NOMOR : 188.45/ 320 /KEP/35.07.013/2020**

**TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN MALANG**

BUPATI MALANG,

Menimbang : bahwa dalam rangka peningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu menetapkan Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang dengan Keputusan Bupati;

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. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali. Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi pemerintahan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. 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;
13. 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.

- Memperhatikan :
1. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang tanggal 16 April 2020 Nomor: 050/2319/35.07.122/2020 perihal Penerbitan Keputusan Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang;
 2. Surat Keterangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang tanggal 16 April 2020 Nomor: 900/2318/35.07.122/2020;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

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

KEDUA

- : Kode Etik Pelayanan Publik 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 yang berlaku;
- 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 dalam 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 ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - 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 (tiga puluh) hari setelah 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 terhadap pelanggaran kode etik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KEENAM : Keputusan Bupati ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Kapanjen
pada tanggal 28 April 2020



Salinan Keputusan Bupati ini disampaikan kepada:

- Sdr. 1. Inspektur Kabupaten Malang;
 2. Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan Daerah Kabupaten
Malang;
 3. Kepala Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Kabupaten Malang.
-