

DRAF

KODE ETIK PELAYANAN

DINAS PENANAMAN MODAL

&

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



KABUPATEN TEGAL

Jl. Gatot Subroto No. 5 Slawi telp. (0283) 491301 Fax. (0283)

492005

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang terpadu dan komperhensif. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam sektor perizinan sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek pelayanan perizinan. Selain itu DPMPTSP mempunyai fungsi sebagai lembaga pemerintah yang paling depan dalam rangka membangun apresiasi positif masyarakat terhadap aparatur Pemerintah Daerah sehingga dalam skala makro dapat memberikan efek timbal balik berupa partisipasi aktif masyarakat dalam membangun Kabupaten Tegal.

Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tegal mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan koordinasi dan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan daerah, secara terpadu dengan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok dan kewajiban, DPMPTSP menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan Program dan kebijakan teknis pemberian pelayanan;
- b. Pengkoordinasian proses pelayanan dan penyiapan produk pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi dalam lingkup tugasnya;
- d. Pembinaan administrasi dan aparatur penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan dalam lingkup tugasnya;
- e. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan badan;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Dengan adanya peran/ tugas seperti tersebut diatas dan makin tinggi intensitas perhatian publik terhadap DPMPTSP, maka diperlukan suatu tata kelola/ governance terhadap kelengkapan organisasi DPMPTSP salah satu pilar penting bagi pelaksanaan tugas-tugas sebagaimana diatas adalah tersedianya

‘kode etik’ bagi seluruh insan pegawai DPMPTSP Kabupaten Tegal.

Kode etik dimaksudkan untuk mengantisipasi perkembangan/ perubahan yang terus bergerak menuntut adanya persomil-personil yang tidak hanya kompeten tetapi juga memegang nilai-nilai etika.

Memperhatikan keaneka ragaman latar belakang pegawai DPMPTSP Kabupaten Tegal, maka dipandang perlu adanya pranata yang merupakan kesepakatan bersama dalam mewujudkan integritas setiap personil. Pranata ini disebut kode etik, tidak dimaksudkan untuk mengganti/ merubah peraturan-peraturan kepegawaian yang berlaku, melainkan sebagai penguat dalam mengimplementasikan peraturan dimaksud dan arahan prilaku yang diharapkan bagi seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Kode etik yang disusun ini harus menjadi komitmen seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tegal yang akan terus diperbaharui seiring dinamika lingkungan internal dan eksternal Organisasi.

Kode Etik Pelayanan menjadi komitmen DPMPTSP
Kabupaten Tegal yang dirangkum untuk menjadikan DPMPTSP
Kabupaten Tegal menjadi Lebih baik.

Ditetapkan di : S L A W I

Pada tanggal :

BUPATI TEGAL

UMI AZIZAH

KODE ETIK PELAYANAN

DINAS PENANAMAN MODAL

&

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



KABUPATEN TEGAL

Jl. Gatot Subroto No. 5 Slawi telp. (0283) 491301 Fax. (0283)

492005

RANGKUMAN KODE ETIK PELAYANAN DPMPTSP KAB. TEGAL.

- **Ketentuan Umum**
 - Latar belakang
 - Ruang lingkup
 - Maksud & Tujuan
- **Nilai – nilai dasar kode etik**
 - Iman & Taqwa
 - Integritas
 - Profesional
 - Amanah
 - Ikhlas
 - Kerjasama
 - Transparan
 - Empati
 - Inovasi
 - Produktifitas
- **Kode Etik Perizinan**
 - Etika terhadap diri sendiri
 - Etika terhadap atasan
 - Etika terhadap rekan sejawat

- Etika terhadap bawahan
 - Etika terhadap tim pembina dan tim teknis
 - Etika terhadap pemohon
 - Etika terhadap media
- Sumpah dan janji pelayanan publik

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Pendahuluan

a. Umum

Sesuai dengan Peraturan Bupati Tegal Nomor 37 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-dinas Daerah dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tegal dan Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2017 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Tegal, DPMPTSP Kabupaten Tegal mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan perizinan yang terpadu dan komperhensif. Hal ini dimaksud untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam

sektor perizinan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat terhadap aspek pelayanan perizinan. Selain itu DPMPTSP mempunyai fungsi sebagai lembaga pemerintah yang paling depan dalam rangka membangun apresiai positif terhadap aparatur negara khususnya aparatur Pemerintah Daerah sehingga memberikan efek timbal balik berupa partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan Kabupaten Tegal.

Berikut pengertian yang dimaksud dalam ketentuan ini:

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah;
2. Bupati adalah Bupati Tegal;
3. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi/ Lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Tekhnis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Kecamatan dan kelurahan;

4. Peraturan Kepala Dinas Adalah Peraturan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas sebagai pelaksanaan dari peraturan Kepala Dinas yang bersifat mengatur dan mengikat secara umum;
5. Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah pedoman sikap/ aturan, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta pergaulan sehari – hari;
6. Aparatur Sipil Negara adalah Pegawai Negeri Sipil atau Calon Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Undang – undang Nomor 8 tahun 1974 tentang pokok – pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang – undang Nomor 43 tahun 1999 yang ditempatkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal;
7. Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
8. Kode Etik Pelayanan Publik adalah (Kodepep) adalah pedoman etis yang disepakati serta diterima oleh publik yang mengatur sikap dan perilaku pemberi layanan serta interaksi layanan selama berlangsungnya pelayanan sebagai wujud tanggung jawab kepada masyarakat;
9. Etika adalah kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal.
10. Pelanggaran adalah segala bentuk ucapan, tulisan, atau perbuatan pegawai yang bertentangan dengan Kode Etik;
11. Pejabat yang berwenang dalam hal ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal;
12. Hadiah/ gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas yang meliputi pemberian uang, barang, rabat (diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket

perjalanan wisata, pengobatan Cuma-Cuma dan fasilitas lainnya.

13. Suap adalah bentuk perbuatan memberi ataupun menjanjikan sesuatu kepada seseorang atau pejabat dengan maksud yang bersangkutan melakukan pelanggaran atas kewajiban yang seharusnya dilaksanakan.
14. Intimidasi adalah melakukan tekanan dan atau ancaman kepada pihak lain untuk kepentingan tertentu baik pribadi, pihak lain ataupun golongan.
15. Pelecehan adalah melakukan tindakan atau ucapan terkait SARA (suku, agama, ras dan antar golongan), gender, rahasia pribadi, kondisi fisik dan kejiwaan seperti kecacatan dan kondisi fisik.
16. Pemerasan adalah meminta sejumlah imbalan tertentu baik barang, uang maupun jasa dengan suatu intimidasi.
17. Provokasi adalah memanfaatkan posisi atau jabatan untuk menghasut, membangkitkan dan atau memancing atasan, bawahan dan atau rekan kerja/ kolega untuk melakukan sesuatu yang menyimpang dari tujuan dan kepentingan organisasi.

18. Tim Penegak Kode Etik selanjutnya disebut *TPKE* adalah kelengkapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal yang bertugas menegakkan kode etik.

b. Latar Belakang

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya DPMPTSP Kabupaten Tegal memberikan Pelayanan kepada Masyarakat dalam sektor Perizinan sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat dalam aspek perizinan.

c. Ruang Lingkup

Kode etik ini berlaku bagi seluruh pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tegal.

d. Maksud & Tujuan

(1) Peraturan ini disusun bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada aparatur negara bagian pelayanan terhadap pentingnya kode etik pelayanan, kejujuran dalam

pemberian pelayanan, tanggung jawab moral, disiplin dalam melaksanakan tugas serta tidak diskriminatif terhadap masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan, demi menumbuhkan citra, menjaga martabat kehormatan dan kredibilitas DPMPTSP Kabupaten Tegal, menghindari segala bentuk kepentingan, mewujudkan DPMPTSP Kabupaten Tegal yang *Good Corporate Governance* dan *Clean Governance*.

- (2) Untuk melaksanakan tujuan sebagaimana dimaksud dalam point 1 diberlakukan Kode Etik Pelayanan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Tegal.
- (3) Kode Etik Pelayanan sebagaimana dimaksud pada point 2 sebagaimana tercantum dalam lampiran I peraturan ini.

BAB II

NILAI-NILAI DASAR KODE ETIK

Pasal 2

Seluruh jajaran pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal melaksanakan Nilai-nilai luhur sebagai berikut:

1. IMAN & TAQWA

Percaya terhadap Tuhan Yang Maha Esa serta melaksanakan setiap ajaran dan meninggalkan hal-hal yang dilarang sesuai agama dan keyakinan/ kepercayaan yang dianutnya.

2. INTEGRITAS

Keberanian moral untuk menyatakan kebenaran, bertindak dengan benar, tidak menutupi permasalahan, bersikap jujur, objektif, disiplin, tegas, independen dan konsisten dalam setiap ucapan, tindakan, perbuatan dan pengambilan keputusan, disiplin, serta tanggung jawab atas tugas yang diembannya.

3. PROFESIONAL

Bekerja sesuai keahlian, kemampuan dan kompetensinya, bersungguh-sungguh, sikap kehati-hatian serta senantiasa berpegang teguh terhadap nilai moral.

4. IKHLAS

Bekerja tanpa pamrih dengan niat yang tulus, tidak sombong, tidak merendahkan pihak lain dan tetap tegas dalam mengambil keputusan.

5. KERJASAMA

Mampu bekerja dalam suatu tim/ kelompok untuk kepentingan dan kemajuan DPMPTSP Kabupaten Tegal.

6. TRANSPARAN

Setiap pelaksanaan tugas dapat diukur, di pertanggungjawabkan, dievaluasi secara berkala dan terbuka untuk semua *stakeholder*.

7. EMPATI

Berusaha untuk dapat memahami perasaan rekan kerja dan/ atau mitra kerja.

8. INOVASI

Kaya akan ide-ide dengan senantiasa meningkatkan kapabilitas untuk menghasilkan produk-produk layanan

9. PRODUKTIFITAS

Mampu bekerja keras dengan menggunakan sumberdaya yang tersedia secara efektif dan efisien, berorientasi terhadap hasil kerja terarah dan berkualitas, bekerja sesuai standart kinerja dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III

KODE ETIK PEGAWAI PERIZINAN

Pasal 3

Untuk dapat mewujudkan komitmen Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tegal terhadap stakeholder, pegawai DPMPTSP harus memiliki etika perilaku sebagai berikut:

1. Etika terhadap Diri Sendiri

Setiap pegawai wajib:

- a. Menyadari bahwa tujuan dari penciptaan manusia adalah untuk beribadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- b. Menyadari bahwa tugas yang dipikulnya adalah sebuah amanah untuk dapat memberikan manfaat dan kesejahteraan kepada sesama.
- c. Melaksanakan tugas yang dipikulnya dengan ikhlas, niat untuk beribadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- d. Menjaga dan atau mengangkat harkat, martabat, serta nama baik Bangsa dan Negara Indonesia, serta DPMPTSP Kabupaten Tegal.

- e. Mentaati semua peraturan hukum, ketentuan, dan norma-norma yang berlaku dalam pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan perannya.
- f. Mampu bekerjasama secara kelompok dalam suasana persaingan yang sehat.
- g. Merencanakan dan mempersiapkan secara matang setiap penugasan yang dipercayakan.
- h. Melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan dengan penuh kesungguhan, ketulusan, dedikasi dan rasa tanggung jawab yang tinggi.
- i. Membangun komunikasi dan kerjasama yang efektif dengan bawahan, diantara rekan sejawat, atasan maupun mitra kerja dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas yang dipercayakan secara ringkas, jelas, objektif dan tepat waktu.
- k. Mendokumentasikan hasil pelaksanaan tugasnya.
- l. Menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh terkait pelaksanaan tugas.
- m. Senantiasa membangun dan meningkatkan etos kerja guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi.

- n. Patuh dan taat pada prosedur, standart operating procedure yang ditetapkan.
- o. Membangun kompetensi serta meningkatkan pengetahuan secara berkelanjutan.

2. Etika Terhadap Atasan

Setiap pegawai wajib:

- a. Menghargai, menghormati, dan mengingatkan atasan apabila menyimoang dari kode etik.
- b. Menyampaikan informasi atau berkomunikasi secara jujur dan terbuka kepada atasan.
- c. Memberikan masukan yang bersifat konstruktif dalam proses pemecahan masalah/ pengambilan keputusan, bersikap lugas, ramah dan santun
- d. Tidak mengungkapkan kelemahan, kekurangan, kekeliruan/ kesalahan dengan maksut memfitnah dan menjatuhkan atasan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan.
- e. Tidak melakukan intimidasi, penghinaan, pelecehan maupun provokasi terhadap atasan.
- f. Meminta dan atau menerima masukan/ saran dan kritik dari atasan untuk kemajuan organisasi.

- g. Melaporkan kondisi yang dapat menimbulkan benturan kepentingan atau mengganggu independensi dalam pelaksanaan tugas.
- h. Menolak perintah atasan yang tidak sesuai dan atau melanggar ketentuan, kode etik dan norma-norma.

3. Etika Terhadap Rekan Sejawat

Setiap pegawai wajib:

- a. Saling menghargai, menghormati, mempercayai dan mengingatkan diantara rekan sejawat.
- b. Membangun komunikasi yang positif guna terciptanya suasana kerja yang harmonis dan kondusif.
- c. Memberikan kritik membangun dan sumbang saran dalam proses pemecahan masalah.
- d. Menghargai adanya perbedaan pendapat diantara rekan sejawat.
- e. Tidak mengungkapkan kelemahan, kekurangan, kekeliruan atau kesalahan dengan maksud memfitnah dan menjatuhkan rekan kerja/ kolega baik secara lisan ataupun tulisan.
- f. Tidak melakukan intimidasi penghinaan, pelecehan ataupun provokasi terhadap rekan kerja/ kolega.

4. Etika Terhadap Bawahan.

Setiap pegawai wajib:

- a. Memberikan keteladanan dan panutan yang dicerminkan dalam sikap dan tindakan serta tutur bahasa yang santun.
- b. Mendorong, memberikan semangat dan memberikan kritik membangun untuk meningkatkan motivasi dan mengoptimalkan kinerja bawahan.
- c. Tidak mengungkapkan kelemahan, kekurangan, kekeliruan atau kesalahan bawahan dengan maksud memfitnah dan menjatuhkan.
- d. Tidak melakukan intimidasi penghinaan, berkata-kata kasar pelecehan ataupun provokasi terhadap bawahan.
- e. Memberikan kesempatan bawahan untuk menyampaikan masukan dan kritik untuk kemajuan organisasi.
- f. Menghargai pendapat, masukan dan kritik yang disampaikan bawahan.
- g. Memberikan arahan dalam proses pemecahan masalah secara transparan.
- h. Memberikan penghargaan atas prestasi bawahan dan memberikan sanksi atas kesalahan bawahan.

5. Etika Terhadap Tim Pembina dan Tim Tekhnis

Setiap pegawai wajib:

- a. Bersikap ramah dan sopan.
- b. Membangun komunikasi yang efektif guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Memberikan berkas secara otentik, benar dan lengkap kepada tim pembina/ tim tekhnis setelah melalui tahapan pemeriksaan persyaratan sesuai SOP DPMPTSP.
- d. Tidak menunda atau lalai terhadap berkas yang telah lengkap untuk dibuat berita acara oleh tim tekhnis.
- e. Memberikan kesempatan kepada tim pembina/ tim tekhnis sebagai mitra kerja untuk menyampaikan pendapat, masukan dan kritikan untuk kelancaran tugas.
- f. Menghargai pendapat dari tim pembina/ tim tekhnis.
- g. Tidak melakukan intimidasi, penghinaan, berkata kasar, pelecehan atau provokasi terhadap tim pembina/ tim tekhnis/ kolega.

6. Etika Terhadap Masyarakat dan Pemohon Perizinan

Setiap pegawai wajib:

- a. Adil dan tidak diskriminatif.

- b. Hormat, ramah dan tidak melecehkan.
- c. Bersikap tegas, cermat dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut.
- d. Tidak memberikan proses yang berbelit-belit.
- e. Tanggap terhadap pengaduan masyarakat.
- f. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi.
- g. Mensosialisasikan program pelayanan perizinan secara jelas dan transparan terhadap masyarakat.
- h. Tidak memberikan janji-janji.
- i. Menjaga kerahasiaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Tidak menggunakan sarana dan prasarana pelayanan perizinan untuk kepentingan tertentu, pribadi atau golongan yang dapat merugikan negara.
- k. Profesional dan tidak menyimpang dari prosedur tetap/ SOP DPMPTSP Kabupaten Tegal.
- l. Tidak melakukan intimidasi penghinaan, berkata kasar, pelecehan ataupun provokasi terhadap masyarakat/ pemohon.

7. Etika Terhadap Media Massa

Setiap pegawai wajib:

- a. Memberikan informasi yang relevan dan berimbang.
- b. Memperlakukan insan pers secara wajar.
- c. Menindaklanjuti kritik-kritik yang membangun.
- d. Menjaga kerahasiaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Memberikan informasi atau mensosialisasikan program pelayanan perizinan secara jelas dan transparan kepada masyarakat.

BAB IV MATERI KHUSUS Pasal 4

Selain kewajiban untuk menunjang nilai-nilai luhur, setiap pegawai tidak diperkenankan/ dilarang:

A. Pertentangan Kepentingan

Setiap pegawai tidak diperkenankan:

1. Bekerja untuk kepentingan pihak lain dan atau unit organisasi tanpa izin dan dalam jam kerja DPMPTSP Kabupaten Tegal.

2. Melakukan kegiatan dan atau aktivitas yang dapat menimbulkan benturan kepentingan dalam menjalankan tugas sebagai pegawai DPMPTSP Kabupaten Tegal.

B. Hadiah/ Imbalan/ Suap

Setiap pegawai dan keluarga tidak diperkenankan:

1. Menerima hadiah atau fasilitas berupa perjalanan dan atau akomodasi dari mitra kerja dan atau pihak lain yang dapat mempengaruhi simpulan pendapat opini dan pengambilan keputusan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Menerima dan atau memberikan sesuatu kepada mitra kerja dan atau pihak-pihak tertentu yang berindikasi korupsi, kolusi dan nepotisme.

C. Fasilitas dan Pelayanan

Setiap pegawai dan keluarga tidak diperkenankan:

1. Menerima fasilitas dan pelayanan dari mitra kerja dan atau dari pihak lain, kecuali untuk penugasan berdasarkan permintaan mitra yang menjadi beban mitra kerja sesuai ketentuan berlaku.

D. Penggunaan Asset

Setiap pegawai tidak diperkenankan:

1. Menggunakan fasilitas kantor dan atau fasilitas mitra kerja untuk kepentingan pribadi dan atau golongan/ kelompok tertentu.

E. Kerahasiaan Informasi

Setiap pegawai tidak diperkenankan:

1. Mempergunakan seluruh informasi internal DPMPTSP Kabupaten Tegal untuk kepentingan pribadi/ keluarga atau kepentingan pihak lain tanpa izin Kepala DPMPTSP Kabupaten Tegal.
2. Menyampaikan informasi/ data kepada pihak-pihak tertentu tanpa izin dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Tegal kecuali untuk kepentingan pemeriksaan, penyelidikan dan penyidikan sesuai ketentuan yang berlaku.

F. Kontribusi dan Aktivitas Politik

Setiap pegawai dilarang turut serta secara aktif dalam kegiatan/ aktivitas politik.

G. Lain-lain

Setiap Pegawai dilarang:

1. Melakukan tindakan/ perbuatan tertentu yang dapat mencemarkan nama baik dan citra DPMPTSP Kabupaten Tegal.
2. Mendatangi tempat-tempat tertentu yang berkonotasi negatif yang dapat merusak citra DPMPTSP.
- 3.

BAB V

PENEGAKAN KODE ETIK

DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TEGAL

Pasal 5

- a. Dalam rangka penegakan dan pengawasan implementasi kode etik perlu dibentuk tim penegakan kode etik.
- b. Tim penegakan dan pengawasan kode etik sekurang-kurangnya terdiri dari:
 1. 1 (satu) orang ketua merangkap anggota
 2. 1 (satu) orang sekretaris merangkap anggota
 3. 3 (tiga) orang anggota

Atau penegakan dan pengawasan kode etik ini dilakukan oleh Tim Pertimbangan Pelaksanaan Hukuman Disiplin Peraturan Pemerintah.

- c. Tim Penegak dan pengawasan Kode etik dipilih oleh pegawai dan ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP untuk jangka waktu 2 (dua) tahun.
- d. Pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku dikenakan sanksi secara tegas yang diterapkan tanpa toleransi.
- e. Sanksi yang dikenakan dapat berupa sanksi moral yang dapat dibuat secara tertulis dan atau pernyataan baik secara tertutup atau terbuka dari pejabat yang berwenang.
- f. Dalam pengenaan sanksi moral harus disebutkan jenis pelanggaran kode etik yang dilakukan dan dilakukan konfirmasi apabila tidak terbukti.
- g. Selain pengenaan sanksi moral, pelanggaran terhadap kode etik dapat dikenakan berupa sanksi administratif sesuai rekomendasi tim penegakan dan pengawasan kode etik.
- h. Pengenaan sanksi dilakukan setelah tim penegakan dan pengawasan kode etik melakukan pemeriksaan dan

klarifikasi terhadap oknum yang diduga melakukan pelanggaran.

- i. Oknum/ pegawai yang diduga melakukan pelanggaran kode etik diberikan kesempatan untuk melakukan klarifikasi.
- j. Pengambilan keputusan pengenaan sanksi dilakukan secara musyawarah mufakat diantara anggota tim penegak dan pengawasan kode etik.
- k. Dalam hal keputusan secara musyawarah mufakat tidak tercapai keputusan diambil melalui mekanisme suara terbanyak.
- l. Tim penegakan dan pengawasan kode etik menyampaikan keputusan kepada Kepala DPMPTSP Kab. Tegal sebagai dasar pengenaan sanksi moral dan sanksi lainnya.
- m. Pegawai yang mengetahui adanya pelanggaran kode etik oleh pegawai lainnya wajib melaporkan kepada Tim Penegakan dan Pengawasan Kode Etik atau melalui hotline WA dan kotak pengaduan yang disediakan.
- n. Mitra kerja dan masyarakat yang mengetahui adanya pelanggaran kode etik oleh pegawai wajib melaporkan kepada tim penegak kode etik, atau melalui kotak pengaduan yang disediakan.

- o. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada point n memerintahkan untuk meneliti adanya dugaan pelanggaran tersebut dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor.

BAB IV

SUMPAH DAN JANJI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

- (1) Setiap pemberi layanan mengucapkan sumpah dan janji pelayanan publik sebagai wujud tanggung jawab, komitmen dan integritas untuk memenuhi nilai – nilai moral yang termuat dalam Kodepep sebagai pedoman sikap dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan publik.
- (2) Sumpah dan janji pelayanan publik diucapkan di hadapan pejabat yang berwenang mengangkat dan memberhentikan staff penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 7

- (1) Pengambilan sumpah dan janji pelayanan publik dapat dilaksanakan secara perorangan atau kolektif oleh pejabat yang berwenang.
- (2) Naskah sumpah dan janji pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam lampiran II dan III peraturan ini.

LAMPIRAN 1 : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
& PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TEGAL**

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : **ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KAB. TEGAL**

**ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN
PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TEGAL**

1. PEMBERI LAYANAN HARUS MENGGUNAKAN ATRIBUT DAN IDENTITAS YANG MENUNJUKKAN NAMA DAN INSTANSI PEMBERI LAYANAN.
2. PEMBERI LAYANAN MENGAWALI PELAYANAN DENGAN UCAPAN/ SAPAAN “ SALAM “ (SELAMAT PAGI/ SIANG/ SORE , SEBUTKAN NAMA, ADA YANG BISA KAMI BANTU. CONTOH : SELAMAT PAGI, SAYA LAKSMI ADA YANG BISA KAMI BANTU) . DAN MENGAKHIRINYA DENGAN UCAPAN SALAM DAN TERIMAKASIH, CONTOH :

MASIH ADA YANG BISA KAMI BANTU? JIKA TIDAK ADA UCAPKAN TERIMA KASIH.

3. PETUGAS LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MELAKUKAN PROSES LAYANAN DENGAN MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR YANG TELAH DITETAPKAN SESUAI AZAS MATERIIL DAN AZAS FORMIL.
4. PETUGAS LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENGAMBIL ALIH URUSAN LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI SYARAT DENGAN PERTIMBANGAN YANG SIFATNYA SUBYEKTIF.
5. TIDAK DIBENARKAN MENDAHULUKAN DAN ATAU MELAMBATKAN PROSES LAYANAN KARENA PERTIMBANGAN SUBYEKTIF.
6. SELAMA WAKTU LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENGGUNAKAN KEKUASAAN YANG SIFATNYA HIRARKIS DENGGA MAKSUD MENGINTERVENSI LAYANAN UNTUK MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR LAYANAN.
7. DALAM PROSES PELAYANAN PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENJANJI

- JASA ATAU PRODUK LAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN TANPA TERLEBIH DAHULU MEMERIKSA DOKUMEN PENGURUSAN.
8. PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MEMINTA DAN ATAU MENERIMA SESUATU BARANG DAN ATAU JASA LAINNYA DI LUAR BIAYA/ KETENTUAN RESMI YANG DITETAPKAN.
 9. SELAMA WAKTU LAYANAN, PEMBERI LAYANAN TIDAK DIPERBOLEHKAN MENGERJAKAN HAL – HAL LAIN SELAIN KEGIATAN PELAYANAN.
 10. PADA PROSES LAYANAN, PEMBERI LAYANAN TIDAK DIPERBOLEHKAN MENEMUI PENERIMA LAYANAN DI LUAR AREA LAYANAN (SERVICE HALL)
 11. PEMBERI LAYANAN HARUS MENJAGA, MERAHASIAKAN DAN MELINDUNGI DATA PEMOHON DARI ORANG – ORANG TERTENTU TANPA IJIN TERTULIS DARI PEMILIK DATA TERSEBUT, KECUALI UNTUK KEPENTINGAN NEGARA.
 12. PROSES LAYANAN HANYA DILAKUKAN SELAMA WAKTU LAYANAN OLEH INSTANSI PEMBERI LAYANAN.
 13. PEMBERI LAYANAN HENDAKNYA MENJELASKAN DENGAN BAIK DAN JELAS BILAMANA ADA DOKUMEN LAYANAN YANG TIDAK LENGKAP ATAU TIDAK MEMENUHI SYARAT LAYANAN.
 14. PEMBERIAN LAYANAN DILAKUKAN TANPA ADA DISKRIMINASI SUKU, AGAMA RAS DAN GOLONGAN.
 15. PEMBERI LAYANAN HARUS MEMBERLAKUKAN PENERIMA LAYANAN SECARA HARMONIS DAN HUMANIS.
 16. PEMBERI LAYANAN HARUS MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN MASYARAKAT, BANGSA DAN NEGARA DARIPADA KEPENTINGAN PRIBADI ATAU GOLONGAN.
 17. DALAM PEMBERIAN PELAYANAN HENDAKNYA TETAP MEMPERTIMBANGKAN IBU HAMIL, LANSIA DAN ORANG YANG MEMPUNYAI KETERBATASAN FISIK.

LAMPIRAN I : PERATURAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TEGAL

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. TEGAL

SUMPAH PELAYANAN PUBLIK

DEMI ALLAH, SAYA BERSUMPAH:

BAHWA SAYA UNTUK DAPAT DIPERCAYA MENJADI PEMBERI LAYANAN PUBLIK AKAN BERTANGGUNG JAWAB KEPADA TUHAN, BANGSA, DAN MASYARAKAT

BAHWA SAYA AKAN MEMATUHI SEPENUHNYA SEGALA PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN YANG BERLAKU DAN DENGAN IKHLAS MELAKSANAKAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

BAHWA SAYA, AKAN SENANTIASA MENJUNJUNG TINGGI KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DALAM SETIAP SIKAP DAN TINGKAH LAKU SECARA TERHORMAT DAN MULIA.

BAHWA SAYA, AKAN MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN NEGARA DAN MASYARAKAT DARIPADA KEPENTINGAN DIRI SENDIRI, PRIBADI DAN GOLONGAN.

BAHWA SAYA, AKAN MEMEGANG TEGUH KERAHASIAAN DATA YANG MENURUT SIFATNYA ATAU MENURUT KETENTUANNYA HARUS SAYA RAHASIAKAN.

BAHWA SAYA, AKAN BEKERJA DENGAN DISIPLIN JUJUR, DAN IKHLAS UNTUK KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK

SEMOGA TUHAN YANG MAHA ESA MELIMPahkan PETUNJUK DAN BIMBINGANNYA KEPADA KITA SEKALIAN.

LAMPIRAN I : PERATURAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TEGAL

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. TEGAL

19 JANJIAN PELAYANAN PUBLIK

1. BERJANJI MENETAPKAN JAM PELAYANAN
2. BERJANJI MEMPERCEPAT PROSEDUR PELAYANAN
3. BERJANJI MENJAMIN KUALITAS LAYANAN
4. BERJANJI MEMBERIKAN SOLUSI
5. BERJANJI SELALU KOMUNIKATIF
6. BERJANJI SELALU RAMAH DAN TERSENYUM
7. BERJANJI MENJAMIN KEAMANAN
8. BERJANJI MENATA RUANGAN
9. BERJANJI MEMBERLAKUKAN ANTRIAN
10. BERJANJI MEMBINA PETUGAS
11. BERJANJI MENGAWASI OPERATOR
12. BERJANJI MELAKUKAN KOORDINASI
13. BERJANJI MELAKUKAN SOSIALISASI
14. BERJANJI MENGGUNAKAN ATRIBUT SERAGAM DAN IDENTITAS
15. BERJANJI BERTANGGUNG JAWAB PENUH
16. BERJANJI MENDENGARKAN KELUHAN
17. BERJANJI MELAKUKAN PEMBINAAN
18. BERJANJI MELAKUKAN PENGAWASAN
19. BERJANJI MENINDAKLANJUTI ADUAN MASYARAKAT

Surat Keputusan ini disampaikan kepada seluruh Aparat Sipil Negara dan Pegawai Harian Lepas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal. Masing – masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Slawi

Pada tanggal :

BUPATI TEGAL

UMI AZIZAH