



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan R.W. Monginsidi No. 69 Telp. (0721) 481166

TELUK BETUNG - 352111

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI LAMPUNG
NOMOR : G/ 595 /V.16/HK/2021

TENTANG

**KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG**

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI LAMPUNG,

Menimbang : bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan public 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 Provinsi Lampung dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Lampung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

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;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

11. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu;

12. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;
13. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung;
14. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 56 Tahun 2019 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG.**

KESATU : Menetapkan Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

KEDUA : Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada 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 non perizinan;
- 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 non perizinan;
- e. ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- 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 non perizinan;
- j. teladan, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan;
- k. komunikatif, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- l. kreatif, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- m. bertanggungjawab, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- n. objektif, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan; 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 Provinsi Lampung sebagaimana dimaksud pada 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 professional sesuai ketentuan yang berlaku;
 - d. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
 - e. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-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 tanggungjawabnya 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 Provinsi Lampung sebagaimana dimaksud pada 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 asset 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 pada Diktum Kesatu, diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Telukbetung
pada tanggal 4-11 2021

SEKRETARIS DAERAH,



Ir. FAHRIZAL DARMINTO, M.A

Pembina Utama

NIP. 19641021 199003 1 008

Tembusan:

1. Ketua DPRD Provinsi Lampung di Telukbetung;
2. Inspektur Provinsi Lampung di Telukbetung;
3. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Lampung di Telukbetung;
4. Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Lampung di Telukbetung.