



WALIKOTA TERNATE  
PROVINSI MALUKU UTARA

PERATURAN WALIKOTA TERNATE  
NOMOR 25 TAHUN 2021

TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TERNATE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TERNATE,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah, yang merupakan tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah sebagaimana termuat dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah, perlu menetapkan Kode Etik Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Ternate (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3824);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ternate (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2016 Nomor 154, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ternate Nomor 129), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 19 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ternate (Lembaran Daerah Kota Ternate Tahun 2018 Nomor 187);

12. Peraturan Walikota Ternate Nomor 19 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Ternate (Berita Daerah Kota Ternate Tahun 2016 Nomor 261), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Walikota Ternate Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Ternate Nomor 19 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Ternate (Berita Daerah Kota Ternate Tahun 2021 Nomor 440);
13. Peraturan Walikota Ternate Nomor 20 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate (Berita Daerah Kota Ternate Tahun 2017 Nomor 288);
14. Peraturan Walikota Ternate Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate (Berita Daerah Kota Ternate Tahun 2018 Nomor 346);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TERNATE.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Ternate.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota beserta Perangkat Daerah lainnya sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kota Ternate.
3. Kepala Daerah adalah Walikota Ternate.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate.

**BAB II  
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 2**

- (1) Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan DPMPSTSP merupakan pedoman bagi seluruh pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan, penyelenggara layanan informasi dan penyelenggaraan layanan pengaduan pada DPMPSTSP.

(2) Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan DPMPTSP tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

**BAB III  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 3**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Ternate.

Ditetapkan di Ternate  
pada tanggal 1 November 2021

**WALIKOTA TERNATE,**



**M. TAUHID SOLEMAN**

Diundangkan di Ternate  
pada tanggal 2 November 2021

**SEKRETARIS DAERAH KOTA TERNATE,**



**JUSUF SUNYA**

BERITA DAERAH KOTA TERNATE TAHUN 2021 NOMOR 460

**Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM**



**TOTO SUNARTO, S.H  
PENATA Tk.I**

**NIP: 19830627 2008 03 1 001**

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA TERNATE  
NOMOR : 25 TAHUN 2021  
TANGGAL :  
TENTANG : KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA  
TERNATE

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TERNATE

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan tujuan nasional, dibutuhkan pegawai untuk melaksanakan tugas pelayanan publik dengan memberikan pelayanan administratif. Pegawai sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya, memerlukan suatu pedoman tingkah laku dalam bentuk "kode etik" dalam rangka melaksanakan tugas dan kewajiban dan menghindari segala larangan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Etika Profesionalisme Pegawai adalah sebagai profesi yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan perilaku, yang dalam melaksanakan tugas senantiasa menjunjung tinggi integritas dan keahliannya dalam menjalankan tugas kedinasan baik dalam bentuk tugas pelayanan publik. Kode etik menjadi dasar pijakan bagi aparatur sipil negara, yang dimana dalam kode etik dicantumkan beberapa prasyarat yang perlu dijadikan pedoman bersikap dan bertingkah laku, antara lain dalam melaksanakan tugas pelayan publik. Dalam konteks etika hendaknya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan.

Dalam etika profesi pelaksanaan tugas pelayanan, pegawai secara profesional harus berperilaku dan menjunjung tinggi asas pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dalam arti tidak diskriminatif membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi, keseimbangan hak dan kewajiban. Setiap birokrasi pelayan publik wajib memiliki sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan asas etis. Ia wajib mengembangkan diri sehingga sungguh-sungguh memahami, menghayati, dan menerapkan berbagai asas etis yang bersumber pada kebajikan-kebajikan moral khususnya keadilan dalam tindakan jabatannya

Kode etik tidak hanya sekedar bacaan, tetapi juga diimplementasikan dalam melakukan pekerjaan, dinilai tingkat implementasinya melalui mekanisme monitoring, kemudian dievaluasi dan diupayakan perbaikan melalui konsensus. Komitmen terhadap perbaikan etika ini perlu ditunjukkan, agar masyarakat semakin yakin bahwa birokrasi publik benar-benar akuntabel dalam pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan kode etik tersebut Birokrasi publik harus bersikap terbuka, transparan dan akuntabel, untuk mendorong pengamalan dan pelebagaan kode etik tersebut. Dalam hubungannya dengan pelayanan kepada masyarakat, Birokrasi Publik jangan mengedepankan wewenang, namun perlu didahulukan peranan selaku pelayan publik, yang manifestasinya antara lain dalam perilaku “Melayani bukan dilayani”, “Mendorong bukan menghambat”, “Mempermudah bukan mempersulit”, “Sederhana bukan berbelit-belit”.

Standar etika pelayanan publik yang diperlukan di sini adalah pemenuhan atau perwujudan nilai-nilai atau norma-norma sikap dan perilaku birokrasi publik dalam setiap pelayanan dan tindakannya yang dapat diterima oleh masyarakat luas. Ini tidak berarti bahwa birokrasi pelayanan publik sama sekali tidak memiliki standar etika pelayanan, akan tetapi dimensi pelaksanaan etika tersebut yang perlu ditingkatkan. Berangkat dari pijakan di atas maka dipandang perlu menyusun kode etik pelayanan pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan di lingkungan DPMPTSP.

## B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan kode etik pelayanan adalah untuk memberikan pedoman bagi seluruh pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan, penyelenggara layanan informasi dan penyelenggaraan layanan pengaduan pada DPMPTSP.

Selain daripada itu rumusan kode etik pelayanan juga merupakan upaya strategis sebagai pembentukan sikap dan perilaku kerja yang handal bagi seluruh pegawai DPMPTSP yang didasarkan atas visi, misi, moto dan kode etik pegawai DPMPTSP guna menghadapi tantangan di masa mendatang. Hasil yang diharapkan dari penanaman kode etik pelayanan ini adalah perbaikan performa dan kinerja organisasi serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima, melalui pengamalan sikap dan perilaku pegawai yang memiliki karakter yang semangat, empati, ramah, ulet, melayani, anti pungutan liar dan inovatif.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan kode etik pelayanan DPMPTSP adalah:

1. menanamkan kode etik pelayanan yang berlandaskan visi, misi, moto kode etik pegawai DPMPTSP kepada seluruh pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan, penyelenggara pelayanan informasi konsultasi dan pengaduan;
2. memperbaiki perspektif nilai dasar, norma, pola pikir dan perilaku setiap aparatur DPMPTSP sehingga dapat menjaga amanah dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada seluruh masyarakat;
3. membangun citra aparatur DPMPTSP yang lebih baik dan dipercaya oleh pemangku kepentingan;
4. membangun karakter pegawai DPMPTSP sebagai abdi negara dan abdi masyarakat;
5. terwujudnya lingkungan kerja yang kondusif bagi pengembangan pegawai dan organisasi yang produktif.

## C. MANFAAT DAN SASARAN

### 1. Manfaat

#### a. Bagi Pegawai

Memperoleh kesempatan untuk berperan, berprestasi, aktualisasi diri, mendapatkan pengakuan, penghargaan, kebanggaan kerja serta rasa ikut memiliki, bertanggung jawab, meningkatkan kemampuan memimpin dan pemecahan masalah, memperluas wawasan, lebih memahami hidup dan pengabdianya sebagai pegawai pemerintah kota Ternate

#### b. Bagi Instansi

Dapat meningkatkan kerjavsama, mengefektifkan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, keselarasan dan dinamika organisasi, memperlancar komunikasi dan hubungan kerja serta menumbuhkembangkan kepemimpinan yang partisipatif

#### c. Bagi Pemerintah Daerah

Meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat

### 2. Sasaran

Terciptanya perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur negara menjadi budaya yang mengembangkan sikap dan perilaku kerja yang berorientasi pada hasil (outcome), yang diperoleh dari produktivitas kerja dan kinerja yang tinggi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

## D. NORMA DASAR

Pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan wajib berlandaskan pada Norma Dasar sebagai berikut:

### 1. Bertakwa

Percaya kepada Tuhan Yang Maha Esa serta menjalankan perintah dan meninggalkan segala larangan sesuai dengan ajaran agama dan keyakinan masing-masing.

### 2. Integritas

Bersikap, berperilaku dan bertindak jujur terhadap diri sendiri dan lingkungan, objektif terhadap permasalahan, memiliki komitmen terhadap visi dan misi, konsisten dalam bersikap dan bertindak, berani dan tegas dalam mengambil keputusan dan resiko kerja, disiplin dan bertanggung jawab.

### 3. Profesional

Berpengetahuan luas, berketerampilan yang tinggi sehingga mampu bekerja sesuai dengan kompetensi, mandiri dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas.

### 4. Sederhana

Bersikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

5. Kerja Cerdas, Kerja Keras, Serta Tuntas dan Kerja Ikhlas  
Bekerja dengan niat ibadah dan melaksanakan amanah yang menjadi tugas, bekerja tanpa mengharapkan imbalan dari jalan yang tidak benar.
6. Kreatif dan Produktif  
Mampu bekerja dengan orientasi hasil kerja yang sistematis, terarah dan berkualitas sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.
7. Kerja Sama dan Kolaborasi  
Mengutamakan kerja sama, mengembangkan jejaring kerja dengan pihak eksternal (team work) dengan mengedepankan kerja (team work) untuk kinerja yang lebih baik.
8. Transparan dan Terbuka  
Setiap pelaksanaan tugas harus dapat diukur, dievaluasi dan bersedia menerima saran atau kritik dari berbagai pihak.
9. Berorientasi Masyarakat  
Mampu bekerja menghasilkan dampak positif (Outcome) bagi kemajuan daerah dan kesejahteraan masyarakat.

#### E. BUDAYA KERJA

Setiap pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan wajib menerapkan budaya kerja sebagai berikut:

1. Semangat  
Hadir tepat waktu dan melaksanakan tugas dengan ikhlas
2. Empati  
Tidak mempersulit pemohon dan selalu memahami permohonan dengan memberikan pelayanan cepat tepat dan prosedur
3. Ramah  
Bersikap sopan dalam perbuatan dan santun dalam perkataan
4. Ulet  
Tidak berpuas diri dalam atas keberhasilan dan tidak pantang menyerah atas segala kesulitan dan berusaha untuk menemukan solusi
5. Melayani  
Menempatkan tamu sebagai tuan dan memberikan semua hak-hak pemohon dengan baik
6. Anti Pungutan Liar  
Bebas dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
7. Inovatif  
Selalu berusaha untuk melahirkan ide baru dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan

#### F. ETIKA PELAYANAN

Setiap pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan wajib menerapkan etika pelayanan sebagai berikut:



1. Disiplin  
Hadir tepat waktu, tertib berpakaian, tertib berbicara serta tidak melanggar ketentuan perundang-undangan
2. Cepat Tepat dan Prosedur  
Menyelesaikan waktu pelayanan sesuai dengan waktu layanan yang sudah ditetapkan
3. Tegas  
Tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan
4. Sopan dan Santun  
Bertingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan
5. Ramah dan Simpatik  
Menggunakan bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan, dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan
6. Adil/ Tidak Diskriminatif  
Memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan
7. Terbuka dan Jujur  
Memberikan informasi tentang materi data dan proses pelayanan yang jelas dan benar
8. Loyal dan Patuh  
Melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan
9. Ikhlas dan Sabar  
Menahan emosi apabila mendengar pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan
10. Kepatuhan  
Menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur
11. Teladan/Keteladanan  
Memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja, maupun kepada para pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan
12. Komunikatif  
Berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan
13. Kreatif  
Melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan
14. Bertanggung jawab  
Dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

15. Objektif

Tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan

G. STANDAR PERILAKU

Setiap pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan Tidak Diskriminatif  
Memberikan pelayanan dengan norma dan standar yang ditetapkan kepada semua masyarakat pengguna layanan tanpa memandang agama ras dan antar golongan
2. Cermat  
Menerapkan ketelitian dalam bekerja dan menghindari kesalahan
3. Santun dan Ramah  
Berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan nada yang lembut serta sopan dalam tindakan
4. Tegas, Andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, melaksanakan penerapan standar pelayanan dan standar operasional prosedur secara konsisten
5. Profesional  
Memiliki kemampuan pengetahuan dan wawasan yang luas sehingga mampu bekerja dengan baik
6. Tidak mempersulit  
Bekerja untuk memberi jalan kemudahan bagi pengguna layanan
7. Patuh Pada Perintah Atasan yang Sah dan Wajar  
Setia dan taat terhadap arahan pimpinan sepanjang dalam bingkai peraturan perundang-undangan
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, bertanggung jawab dan jujur dalam melaksanakan pelayanan
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, mampu menjaga rahasia kedinasan dan rahasia jabatan yang menurut sifatnya dirahasiakan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, mengesampingkan kepentingan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
11. Tidak menyalahgunakan saran prasarana serta fasilitas pelayanan publik, menggunakan fasilitas pelayanan untuk sebesar-besarnya mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat\
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, memberikan informasi yang benar, jelas dan lengkap kepada pengguna layanan sesuai kebutuhan.

13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan atau kewenangan yang dimiliki, menggunakan jabatan sesuai kewenangan dalam mencapai kesejahteraan masyarakat
14. Sesuai Dengan Kepantasan  
Sederhana dan tetap menjalankan budaya kerja dan kearifan lokal dalam memberikan pelayanan
15. Tidak Menyimpang Dari Prosedur  
Teguh menjalankan tugas pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### H. HAK PETUGAS PELAYANAN :

Mendapatkan pemutahiran informasi dan regulasi dan update perundang-undangan serta peraturan peraturan terbaru terkait perizinan dan non perizinan.

1. Mendapatkan bimbingan teknis, atau workshop dan pelatihan terkait dengan tugas pelayanan perizinan dan non perizinan
2. Mendapatkan hak akses yang sesuai dengan tugas dan wewenangnya di pelayanan perizinan dan non perizinan
3. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
4. Mendapatkan insentif tertentu sesuai dengan kemampuan daerah yang memadai
5. Terjaminnya rasa aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan publik
6. Mendapatkan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
7. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

#### I. KEWAJIBAN PETUGAS PELAYANAN

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugas masing-masing
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan dan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan
5. Memberikan pertanggungjawaban atau pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan

8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggara pelayanan publik
11. Melaksanakan pelayanan Sesuai dengan standar pelayanan (SP) dan standar operasional prosedur (SOP)
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab sebagai penerima pelayanan publik
13. Mematuhi perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
14. Melayani dengan baik setiap permohonan layanan
15. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian, dan resmi rujukan/rekomen yang dalam pemberian pelayanan
16. Memberitahukan dengan santun dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan
17. Menyelesaikan pelayanan dalam tenggat waktu yang telah ditentukan di dalam standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur
18. Menyimpan rahasia negara atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

#### J. HAK MASYARAKAT (PEMOHON)

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
3. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
4. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan
5. Memperoleh informasi yang akurat terkait persyaratan perizinan dan non perizinan yang diperlukan
6. Mendapatkan layanan konsultasi atau bimbingan teknis terkait perizinan dan non perizinan
7. Mendapat advokasi perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan

#### K. KEWAJIBAN MASYARAKAT (PEMOHON)

1. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan
2. Ikut menjaga terpeliharanya sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik
3. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

#### L. LARANGAN

Pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan dilarang:

1. Melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat

3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu atau perseorangan
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi Golongan atau pihak lain
5. Meminta atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan, sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung atau secara tidak langsung
8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi
10. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi golongan, dan atau pihak lain
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara
12. Makan dan minum saat melayani pemohon
13. Menggunakan perangkat alat komunikasi dan sejenisnya saat melayani pemohon
14. Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan
15. Menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan
16. Meminta dan/atau menerima sesuatu dari penerima layanan dengan maksud agar diberi kemudahan dan/atau toleransi
17. Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan
18. Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pemohon
19. Bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

## M. PENGHARGAAN

Pegawai yang menurut penilaian dipandang memiliki dedikasi yang tinggi dan peran signifikan dalam perbaikan organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan dapat diberikan penghargaan yang menurut sifatnya tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan kemampuan keuangan daerah .

Penghargaan yang diberikan kepada pegawai berprestasi/teladan dapat berupa:

- a. ucapan terima kasih
- b. piagam penghargaan
- c. kesempatan untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan dan/atau bimbingan teknis sesuai dengan tugasnya
- d. benda kenangan atau cinderamata
- e. bentuk lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan sesuai kemampuan keuangan daerah.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman dan tata cara pemberian penghargaan kepada pegawai DPMPTSP diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

## N. SANKSI

- (1) Pegawai yang menurut penilaian dipandang kurang memiliki pengabdian bahkan cenderung melanggar ketentuan kode etik dan disiplin pegawai, diberikan sanksi oleh atasan langsung dan atau majelis kode etik, sesuai derajat pelanggaran yang dilakukan pegawai.
- (2) Sanksi yang diberikan kepada pegawai dapat berupa:
  - a. Permintaan maaf dan pernyataan penyesalan yang disampaikan secara terbuka;
  - b. Mutasi internal;
  - c. Teguran lisan ;
  - d. Teguran tertulis ;
  - e. Pernyataan tidak puas secara tertulis ;
  - f. Penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun;
  - g. Penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun ;
  - h. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun ;
  - i. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun ;
  - j. Pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah;
  - k. Pembebasan dari jabatan ;
  - l. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS ; dan
  - m. Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS.

- (3) Tata cara penjatuhan sanksi atau hukuman disiplin dilaksanakan oleh atasan langsung atau majelis kode etik perangkat daerah atau Majelis Kode Etik Pemerintah Kota Ternate.

O. PENUTUP :

Kode Etik Pelayanan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Seluruh pegawai/aparatur pada DPMPTSP akan menerapkan kode etik layanan ini dan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang lebih baik lagi.

**WALIKOTA TERNATE,**



**M. TAUHID SOLEMAN**