



WALI KOTA KOTAMOBAGU
PROVINSI SULAWESI UTARA

KEPUTUSAN WALI KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR 160 TAHUN 2023
TENTANG

KODE ETIK PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN

WALI KOTA KOTAMOBABGU,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Kode Etik Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 6, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4680);
2. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Kode Etik Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu.
- KEDUA : Kode Etik Pelayanan Publik, terdiri atas:
- 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;
 - 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;
 - 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 tepat 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 Negeri Sipil, terdiri atas:

- 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 pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan 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 penyelenggara 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 (LKHPN) dan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN);
 - o. melaporkan gratifikasi pada komisi pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah diterima.
 - p. adil dan tidak diskriminatif;
 - q. bersikap tegas, cermat dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
 - r. tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
 - s. tanggap terhadap pengaduan dari masyarakat;
 - t. mensosialisasikan program Pelayanan Perizinan secara jelas dan transparan kepada masyarakat;
 - u. menjadi bagian masyarakat yang peduli;
 - v. menjaga kerahasiaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
 - w. profesional dan tidak menyimpang dari Standar Operasional Prosedur.

- KEEMPAT : Larangan bagi Pegawai Negeri Sipil, terdiri atas:
- 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.
- l. memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- m. memberikan janji-janji kepada pengguna layanan;
- n. menggunakan sarana dan prasarana pelayanan perizinan untuk kepentingan tertentu, pribadi atau golongan yang dapat merugikan Negara;
- o. melakukan intimidasi penghinaan, berkata-kata kasar pelecehan ataupun provokasi terhadap masyarakat dan Pemohon.

KELIMA : Sanksi terhadap pelanggaran kode etik diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kotamobagu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEENAM : Pada saat Keputusan Wali Kota ini berlaku, Keputusan Wali Kota Nomor 218 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kotamobagu
pada tanggal 13 Juli 2023

WALI KOTA KOTAMOBAGU,

