

2020

ETIKA PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

5/2/2020





**PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU (DPMPT)**

Jl. RUHUI RAHAYU I No.9 RT.08 Sepinggian Baru Balikpapan Kode Pos 76115
Telepon / Faksimile (0542) 8512311/ (0542) 8702699
Website.investasi.balikipapan.go.id, Email dpmpt.bpp@gmail.com

BALIKPAPAN

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU KOTA BALIKPAPAN
NOMOR : 188/ 516 /DPMPT**

TENTANG

**ETIKA PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU**

**KEPALA KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU KOTA BALIKPAPAN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan, perlu menyusun Etika Pelayanan dalam bekerja dan memberikan pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Wali Kota Nomor 17 Tahun 2013 tentang Penyusunan Standar Operasional, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah wajib menyusun Etika Pelayanan;
- c. bahwa untuk maksud sebagaimana huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu tentang Etika Pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

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 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
3. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 Tahun 2013 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 17);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Etika Pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Etika Pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu sebagaimana Diktum Kesatu wajib digunakan sebagai pedoman dalam penilaian prestasi kerja aparatur dalam pelayanan.
- KETIGA** : Seluruh Pegawai wajib mematuhi dan melaksanakan hal yang diatur dalam Etika Pelayanan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 5 Pebruari 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU
KOTA BALIKPAPAN,**



Tembusan kepada Yth:

1. Wali Kota Balikpapan;
2. Sekretaris Daerah Kota Balikpapan;
3. Inspektur Kota Balikpapan;
4. Kepala Bagian Organisasi Kota Balikpapan;
5. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

**ETIKA PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KOTA BALIKPAPAN**

A. Pendahuluan

Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku aparat dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara.

Etika pelayanan publik dipahami sebagai pedoman aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan warga negara. Etika pelayanan publik menjadi kode etik yang mengatur hal-hal yang baik yang harus dilakukan atau sebaliknya menghindari hal-hal yang buruk dalam praktik pelayanan publik disetiap fase pelayanan publik mulai dari perencanaan hingga pelaksanaannya harus dilandasi nilai-nilai moral seperti kebenaran, kebaikan, kebebasan, kesetaraan dan keadilan. 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 yang perlu didahulukan adalah peranan selaku pelayan publik yang manifestasinya antara lain dalam perilaku **“melayani, bukan dilayani”, mendorong bukan menghambat, “mempermudah bukan, mempersulit”; “sederhana, bukan berbelit-belit”**.

Pelayanan publik adalah usaha-usaha yang dilakukan aparatur Negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan umum. Kesejahteraan umum tidak terwujud karena pelayanan publik yang buruk oleh aparatur negara, seperti korupsi, pelayanan administrasi yang lamban, pelayanan yang tidak merata dan diskriminatif. Pelayanan publik yang buruk ini bertentangan dengan moral. Etika pelayanan publik dibentuk untuk memperbaiki praktik pelayanan publik aparatur negara. Etika juga sangat dibutuhkan bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya secara benar dan sesuai aturan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dijaga. Aturan etika juga menjadi landasan yang baik bagi para birokrat dalam membuat dan menetapkan kebijakan-

kebijakan publik. 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.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkannya Pedoman Etika Pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan adalah sebagai pedoman pegawai dalam menjalankan tugas dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sebagai kontrol langsung sikap dan perilaku dalam bekerja, mengingat tidak semua aspek dalam bekerja diatur secara lengkap melalui aturan atau tata tertib yang ada dalam suatu organisasi pelayanan publik.

Tujuannya adalah:

1. Terbentuknya Pegawai yang bertakwa, berbudi luhur, disiplin, professional dan memiliki kinerja yang prima;
2. Mewujudkan *service excellence*, kesejahteraan, dan kepeloporan dalam masyarakat;
3. Terbentuknya komitmen bersama pegawai untuk mendukung meningkatkan kinerja;
4. Terwujudnya visi, misi dan tujuan;
5. Untuk mengangkat harkat dan martabat Pegawai;
6. Meningkatkan disiplin pegawai;
7. Menjamin terpeliharanya tata tertib;
8. Menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif;
9. Menciptakan dan memelihara kondisi serta perilaku yang profesional; dan
10. Menciptakan Tata Kelola Pemerintahan yang baik.

C. Etika Pelayanan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

Setiap PNS dalam melaksanakan tugas kedinasan sehari-hari wajib taat dan berpedoman pada Etika Pelayanan yang meliputi:

1. Etika Terhadap Sesama Pegawai

- a. Menghormati sesama pegawai tanpa membedakan agama, kepercayaan, suku, ras, dan status sosial;
- b. Memelihara rasa persatuan dan kesatuan;
- c. Menghormati antara teman sejawat baik secara vertikal maupun horizontal dalam suatu unit kerja, instansi maupun antar instansi;
- d. Menghargai perbedaan pendapat;
- e. Menjunjung tinggi harkat dan martabat antara pegawai;
- f. Menjaga dan menjalin kerja sama yang kooperatif sesama pegawai;
- g. Berhimpun dalam satu wadah Korps Pegawai Republik Indonesia yang menjamin terwujudnya solidaritas dan soliditas semua PNS dalam memperjuangkan hak-haknya;
- h. Menghindari konflik pribadi dan memelihara rasa kebersamaan;

- i. Mengingatkan pegawai untuk menjaga penampilan, kesederhanaan, kesopanan dan kerapian; dan
- j. Bertindak dengan penuh ketulusan antara sesama Pegawai Negeri Sipil.

2. Etika dalam Bersikap/Perilaku Pelayanan

1. Pelayanan dengan lisan, meliputi:

- a. Memberikan sapaan dan salam kepada setiap tamu/masyarakat yang memerlukan pelayanan perijinan;
- b. Memberikan informasi pelayanan didahului dengan senyum;
- c. Berbicara sopan/santun namun tegas dan ramah serta menggunakan tata bahasa yang baku, jelas, responsive, transparan serta profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya sehingga mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai suatu informasi;
- e. Menjawab pertanyaan dengan singkat, tepat dan jelas; dan
- f. Memperhatikan kontak mata, nada bicara dan senyum yang wajar dan tulus.

2. Pelayanan melalui tulisan, meliputi:

- a. Pelayanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang yang berkepentingan dengan jelas dan lengkap agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi terkait;
- b. Pelayanan berupa reaksi tulisan atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya cepat ditanggapi dan diproses lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- c. Kecepatan baik dalam proses pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya seperti: pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan.

3. Etika Dalam Berpenampilan Dalam Pelayanan

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi, sopan, bersahaja/sederhana;
- b. Tidak menggunakan sandal di lingkungan kantor kecuali untuk pelaksanaan ibadah;
- c. Ketentuan pakaian dan pemakaian pakaian dinas pegawai sesuai peraturan yang telah ditetapkan dan dilengkapi dengan Atribut Lengkap;
- d. Tidak Mengecat Rambut dengan warna diluar kewajaran; dan
- e. Tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan.

4. Etika dalam proses/Kedisiplinan Pelayanan

- a. Tepat waktu jam pelayanan (harus sudah berada di meja pelayanan dari jam 7.30 sampai dengan 16.00 Wita untuk hari Senin-Kamis dan jam 07.30-11.30 untuk hari Jumat);

- b. Bertindak sesuai SOP, tidak melakukan suatu tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayaninya sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak yang dilayani dan/atau pihak lainnya;
- c. Mampu memberikan penjelasan prosedur pelayanan dengan baik dan benar; dan
- d. Berpedoman pada standar pelayanan pada setiap layanan.

5. Etika dalam menangani Keluhan/Pengaduan

- a. Menerima keluhan secara terbuka, ikhlas dan profesional;
- b. Melaksanakan prinsip-prinsip TERRA yakni *Tangibles (Aspek fisik); Empati, dan Reliability (kehandalan); Responsiveness (Daya tanggap); Assurance (Kepastian / jaminan kualitas);*
- c. Hadapilah keluhan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi;
- d. Dengarkanlah dengan penuh perhatian semua keluhan, sedapat mungkin hidungkan suasana penuh keakraban;
- e. Petugas pelayanan tidak dibenarkan membuat janji-janji hanya untuk menyenangkan pelanggan, serta tidak menjajikan sesuatu di luar kewenangannya;
- f. Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa;
- g. Tanggapilah keluhan tersebut dengan baik, sertakan ucapan maaf yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan;
- h. Mengalihkan/merujuk pelayanan ke rekan yang lain, jika dalam menjawab keluhan/pengaduan diluar kemampuan maka menyerahkannya ke rekan yang lain yang lebih mampu/ menguasai dalam menjawab keluhan; dan
- i. Cepat menyelesaikan masalah/memberi solusi dan mencegah kesalahan serupa agar tidak terulang dikemudian hari.

6. Etika berkomunikasi lewat telepon

1. Etika Menelpon, meliputi:

- a. Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi;
- b. Tekan nomor telepon yang dituju dan bila sudah tersambung dan pihak yang dituju sudah mengangkat awali percakapan dengan menyebut nama dengan jelas dan menyebut instansi, ucapkanlah salam. Lalu kemukakan keinginan anda untuk berbicara dengan orang yang dituju, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan pastikan bahwa nomor yang dituju benar;
- c. Berbicara tidak sambil makan,minum,mengunyah permen,dan menguap;
- d. Berbicara dengan fokus tidak sambil melakukan aktifitas lain;
- e. Berbicara singkat padat dan jelas untuk efisiensi waktu; dan

- f. Berikanlah selalu kesan ramah dan ucapkan terima kasih dan salam penutup untuk mengakhiri pembicaraan.

2. Etika Menerima/Mengangkat Telepon, meliputi:

- a. Segeralah angkat jika telepon berdering. Jangan biarkan telepon berdering 2-3 kali;
- b. Ucapkanlah salam begitu anda mengangkat telepon, sebutkan nama dan identitas pegawai;
- c. Menanyakan nama penelpon dengan ramah dan sopan;
- d. Bila penelpon menanyakan orang lain, tanyakan nama dan identitas orang yang dicari;
- e. Bila orang yang dituju tidak ada ditempat maka beritahukan dengan sopan dan tawarkan pada penelpon untuk meninggalkan pesan; dan
- f. Setelah menyelesaikan pembicaraan dengan penelpon sebaiknya mengucapkan salam, dan ucapan terimakasih serta jangan meletakkan gagang telepon mendahului penelpon, tunggu sampai gagang telepon diletakkan atau telepon ditutup selama dua atau tiga detik oleh penelpon.

D. Larangan bagi pelaksana/Petugas Pelayanan

1. Larangan bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas;
2. Larangan melakukan penyimpangan SOP dan Standar Pelayanan;
3. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan dalam menjalankan tugas;
4. Menyalahgunakan fasilitas kantor;
5. Meninggalkan kantor tanpa alasan yang sah selama jam kerja kecuali keperluan tugas/dinas;
6. Menerima, memberi dan menjanjikan pemberian hadiah atau imbalan dalam bentuk apapun baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang bersangkutan;
7. Melakukan ancaman /intimidasi dalam kaitan pelaksanaan tugas;
8. Dilarang merokok di ruang pelayanan dan di ruang kerja kantor DPMPT Kota Balikpapan;
9. Bertindak selaku perantara bagi sesuatu pengusaha atau golongan untuk mendapatkan pelayanan secara khusus/istimewa;
10. Membocorkan informasi yang bersifat rahasia; dan
11. Larangan Kolusi Korupsi dan Nepotisme (KKN);
12. Melakukan suatu tindakan atau sengaja tidak melakukan suatu tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayaninya sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak yang dilayani.

E. HAK DAN KEWAJIBAN

1).REWARD

Dalam rangka untuk meningkatkan kinerja dan memberikan motivasi kepada Pegawai DPMPT Kota Balikpapan secara berkala yaitu : penghargaan kepada pegawai yang berkinerja terbaik.

2).PUNISHMENT

Dalam rangka untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dilakukan teguran baik lisan maupun tertulis serta pemotongan Tunjangan Kinerja bagi pegawai yang terlambat masuk kerja tanpa alasan apapun dan tidak masuk kerja serta pulang cepat, dan menyetorkan pemotongan Tunjangan kerja tersebut ke kas Daerah Balikpapan.

F. MONITORING

1. Monitoring terhadap pelaksanaan etika pelayanan bagi pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dilakukan oleh atasan langsung masing-masing pegawai secara hierarkis;
2. Pelaporan monitoring dilaporkan kepada Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu setiap 1 (satu) tahun sekali untuk dievaluasi; dan
3. Mekanisme pelaporan monitoring dikoordinasikan dengan masing-masing bidang pada unit kerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

G. PENGADUAN

1. Pengaduan terhadap pelanggaran etika pelayanan bagi pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dapat diajukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan merasa dirugikan, yaitu:
 - a. Masyarakat/Pemohon dan;
 - b. Sesama Pegawai Negeri Sipil/ASN.
2. Pengaduan harus mencatumkan:
 - a. Nama pelapor;
 - b. Identitas pelapor;
 - c. Alamat pelapor;
 - d. Substansi pengaduan secara jelas; dan
 - e. Bukti-bukti yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud dilakukan tertulis baik secara elektronik maupun non-elektronik.
 - a. **Pengaduan tertulis**, melalui Kotak Pengaduan/Kotak Saran.
 - b. **Media layanan elektronik** melalui:

E-mail	: dpmppt.bpp@gmail.com
Telepon	: (0542) - 8512311
Faksimile	: (0542) - 8702699
Facebook	: Dpmppt Bpp

Instagram : [dpmpt_bpp](#)
WhatsApp : [081545000010 - 12](#)
Internet dengan Alamat Website : [investasi.balikpapan.go.id](#)

4. Setiap Atasan langsung Pegawai atau Pejabat yang berwenang yang menerima pengaduan wajib menindaklanjuti pengaduan tersebut dan menjaga kerahasiaan Identitas Pelapor.
5. Atasan langsung Pegawai apabila meyakini adanya dugaan terjadinya pelanggaran Etika Pelayanan, wajib melaporkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan secara hierarki.

Ditetapkan di Balikpapan
pada tanggal 5 Pebruari 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU
KOTA BALIKPAPAN,**



Drs. ELVIN JUNAIDI, M.Si

Pembina TK.I

NIP. 19700129 199003 1 006