



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KAB. BULELENG
Alamat lantai 3 Pasar Banyuasri, Kel. Banyuasri, Kec. Buleleng
Telepon (0362) 22063

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 800/ 10 /DPMPTSP/2024

TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BULELENG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan pasal 49 dan pasal 50 Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
 - b. Bahwa dalam rangka membangun karakter pegawai pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan perlu disusun kode etik pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b diatas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buleleng tentang Kode Etik Pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buleleng.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. 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);
 3. 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 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 5659);
 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/04/M.PAN/03/2008 Tahun 2008 tentang Kode Etik Aparat Pengawasan Intern Pemerintah;
11. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 62 Tahun 2019 tentang Budaya Kerja Prima Pada Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 63).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN BULELENG TENTANG KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG
- KESATU** : Kode Etik Pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buleleng dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buleleng yang melaksanakan tugas pelayanan perizinan dan non perizinan berpedoman pada kode etik pelayanan sebagaimana tertuang dalam Keputusan ini serta ketentuan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Singaraja
 Pada tanggal, 11 Juni 2024
 Kepala Dinas Penanaman Modal
 dan PTSP Kabupaten Buleleng,

I MADE KUTA, S.SOS 

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 800/ 10 /DPMPTSP/2024.
TANGGAL : 11 JUNI 2024
TENTANG : KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BULELENG

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

Etika Profesionalisme Pegawai sebagai profesi 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 dalam kode etik dicantumkan beberapa prasyarat yang perlu dijadikan pedoman bersikap dan bertingkah laku, antara lain dalam melaksanakan tugas pelayanan 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 barang dan jasa.

Dalam etika profesi pelaksanaan tugas pelayanan pegawai secara profesional harus berperilaku dan menjunjung tinggi asas pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak gender dan status ekonomi, keseimbangan hak dan kewajiban. Setiap birokrasi pelayanan 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 kebijakan-kebijakan 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 sungguh-sungguh akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan kode etik tersebut, birokrasi publik harus bersikap terbuka, transparan, dan akuntabel, untuk mendorong pengamalan dan pelembagaan kode etik tersebut. Dalam hubungannya dengan pelayanan kepada masyarakat birokrasi publik jangan mengedepankan wewenang, namun yang perlu didahulukan adalah peranan selaku pelayanan 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 mungkin yang perlu

ditingkatkan. Berangkat dari pijakan di atas, maka dipandang perlu menyusun kode etik pelayanan pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan nonperizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan kode etik pelayanan yang dimaksudkan untuk memberikan pedoman bagi seluruh pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan, penyelenggara layanan informasi dan penyelenggara layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan kode etik pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Buleleng adalah :

1. Menanamkan Kode Etik pelayanan yang berlandaskan visi, misi, motto, kode etik pegawai DPMPPTSP kepada seluruh pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan nonperizinan, penyelenggara pelayanan informasi, konsultasi dan pengaduan.
2. Memperbaiki perspektif nilai dasar, norma, pola pikir dan perilaku setiap aparatur DPMPPTSP sehingga dapat menjaga amanah dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada seluruh masyarakat.
3. Membangun citra aparatur DPMPPTSP yang lebih baik dan dipercaya oleh para pemangku kepentingan.
4. Membangun karakter pegawai DPMPPTSP sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.
5. Terwujudnya lingkungan kerja yang kondusif bagi pengembangan pegawai dan organisasi untuk 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 Kabupaten Buleleng.

b. Bagi Instansi

Dapat meningkatkan kerja sama, 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 pemerintah, 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 produktifitas kerja dan kinerja yang tinggi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II NORMA DASAR, BUDAYA KERJA, ETIKA PELAYANAN DAN STANDAR PERILAKU

A. 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, Kerja Tuntas dan Kerja Ikhlas**
Bekerja dengan niat ibadah dan melaksanakan amanah yang menjadi tugas. Bekerja tanpa mengharap 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. **Kerjasama dan Kolaborasi**
Mengutamakan Kerjasama, mengembangkan jejaring kerja dengan pihak eksternal (teamwork) dan mengedepankan kerja tim (teamwork) untuk kinerja yang lebih baik.
8. **Transparan dan Terbuka**
Setiap pelaksanaan tugas harus dapat diukur, dievaluasi dan bersedia menerima saran/kritik dari berbagai pihak.
9. **Berorientasi Masyarakat**
Mampu bekerja menghasilkan dampak positif (outcome) bagi kemajuan daerah dan kesejahteraan masyarakat.

B. BUDAYA KERJA

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

1. **Profesional**, yaitu seorang pegawai diharapkan selalu menjalankan tugasnya dengan baik, dapat melakukan kerja sama dengan berbagai pihak, loyal, berdisiplin dan meningkatkan kompetensi dalam bekerja, responsif, serta berorientasi pada pelayanan sehingga setiap pelanggan mendapatkan keputusan;
2. **Responsibilitas** yaitu seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target kinerja, memiliki keterampilan, handal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya;
3. **Integritas** yaitu seorang pegawai yang menjalankan tugasnya memiliki kemauan untuk bekerja keras, memiliki kemauan kerja keras, kemampuan untuk menyelesaikan tugas, mempunyai rasa pengabdian yang tinggi, fokus pada pekerjaan dan konsisten; dan
4. **Komitmen** yaitu seorang pegawai harus mempunyai kemauan kerja keras, kemampuan untuk menyelesaikan tugas, mempunyai rasa pengabdian yang tinggi, fokus pada pekerjaan dan konsisten; dan
5. **Akuntabel** yaitu seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya harus taat terhadap Peraturan Perundang-undangan, memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan, mempertanggungjawabkan seluruh sumber daya yang dipergunakan, teliti dan akurat, selalu transparan, serta menghasilkan kinerja yang berkualitas.

C. 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 ditentukan.
 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
Berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan 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 Non Perizinan.
 14. Bertanggung jawab
Dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang – undangan.
 15. Objektif
Tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Non Perizinan.

D. STANDAR PERILAKU

Setiap pegawai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan wajib mengamalkan standar perilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
Memberikan pelayanan dengan norma dan standar yang telah ditetapkan kepada semua pengguna layanan tanpa memandang suku, 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 menerapkan 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;
Bertanggungjawab 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 sarana dan 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; dan
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

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN PETUGAS PELAYANAN

A. HAK PETUGAS PELAYANAN

Mendapatkan pemutakhiran 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 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 fasilitas pelayanan publik yang memadai;
5. Terjaminnya rasa aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan publik;
6. Mendapatkan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
7. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang - undangan.

B. 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, responsive, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan;
5. Memberikan pertanggung jawaban atas 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 tanggungjawab sebagai penerima pelayanan publik;
13. Mematuhi peraturan perundang – undangan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik;
14. Melayani dengan baik setiap permohonan layanan;
15. Menerapkan prinsip kehati – hatian, ketelitian, dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan;
16. Memberitahukan dengan santun dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
17. Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan di dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur;
18. Menyimpan rahasia Negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

C. 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;

D. KEWAJIBAN MASYARAKAT (PEMOHON)

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

BAB IV LARANGAN

Pegawai Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dilarang :

1. Dilarang 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 perorangan;
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 diluar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana, ucapan terima kasih, imbalan (kickback), 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 atau pihak lain;
11. 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.
12. Tidak makan dan minum saat melayani pemohon;
13. Tidak menggunakan *handphone* saat melayani pemohon;
14. Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan diluar 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 kelebihan muatan yang telah ditentukan;
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.

BAB V PENGHARGAAN DAN SANKSI

A. 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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 Cendera Mata;
- e. Bentuk lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang - undangan dan sesuai kemampuan keuangan Dinas.

B. SANKSI

Pegawai yang menurut penilaian dipandang kurang memiliki pengabdian bahkan cenderung melanggar ketentuan kode etik dan disiplin pegawai diberikan sanksi