



ආණ්ඩුක්‍රමලේඛන නිලධාරීන්ගේ දෙපාර්තමේන්තුව

PEMERINTAH KOTA DENPASAR

ආණ්ඩුක්‍රමලේඛන නිලධාරීන්ගේ දෙපාර්තමේන්තුව

DINAS SOSIAL

ආණ්ඩුක්‍රමලේඛන නිලධාරීන්ගේ දෙපාර්තමේන්තුව (10226000) 10226000000000

Jalan Mulawarman Nomor 2 Denpasar Bali Telepon (0361) 422271

E-mail: dinsosdenpasar@gmail.com website : sosial.denpasarkota.go.id

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

NOMOR : : 000.8.3.4 / 210 / I / SEKRETARIAT/ DISSOS / 2024

TENTANG

KODE ETIK DAN BUDAYA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Layanan wajib menetapkan Kode Etik dan Budaya Layanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik 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 dan Budaya Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari korupsi Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 490/10006/SJ Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;

6. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 85 Tahun 2019 tanggal 27 Desember 2019 Tentang Penyelenggaraan Daerah Tangguh Sosial;
7. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar Nomor 188.4/1978/Dissos Tanggal 8 Agustus 2022 Tentang Standar Pelayanan Publik;
8. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar Nomor 188.4/1978/Dissos tanggal 8 Agustus 2022 Tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- : Kode Etik dan Budaya Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Denpasar di Lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar.
- KEDUA ; Kode Etik pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas antara lain :
- 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 nonperijinan;
 - 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 perijinan dan nonperijinan;
 - e. ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan perijinan dan nonperijinan;
 - 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 perijinan dan nonperijinan;
 - j. teladan, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada pengguna jasa layanan perijinan dan nonperijinan;
 - k. komunikatif, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan perijinan dan nonperijinan;

- l. kreatif, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan perijinan dan nonperijinan;
- 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 perijinan dan nonperijinan dan;
- o. adil/tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna Layanan;

KETIGA

Budaya Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas antara lain :

- 1. Membuat instrumen monitoring dan evaluasi;
- 2. Menyusun jadwal monitoring dan evaluasi;
- 3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi;
- 4. Mengolah data, informasi dan temuan hasil monitoring dan evaluasi;
- 5. Membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi; dan
- 6. Membuat rekomendasi kepada pimpinan.

KEEMPAT

: Kewajiban Petugas di lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar sebagaimana dimaksud dalam 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 profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- e. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan 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 penyelenggaraan 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 (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.

KELIMA : Hak bagi petugas di Lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah:

- a. Petugas layanan berhak memperoleh informasi terkait layanan yang diajukan.
- b. Petugas layanan berhak menolak permohonan jika tidak sesuai aturan /standar operasional prosedur yang ditetapkan.
- c. Petugas layanan berhak memberikan informasi layanan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- d. Berhak memperoleh kesempatan untuk mengikuti pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi

KEENAM : Larangan bagi petugas di Lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar sebagaimana dimaksud dalam 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 (nepotisme 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, 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 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.

KETUJUH : Pegawai yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Kode Etik Pelayanan Publik diberikan penghargaan berupa:

- a. Piagam;
- b. Piala/plakat/trofi;
- c. Uang Pembinaan; dan atau;
- d. Bentuk penghargaan lainnya


KEDELAPAN : 1. Sanksi terhadap pelanggaran kode etik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, diberikan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Penghargaan dimaksud pada Diktum KETUJUH diberikan berdasarkan pada kehadiran, kinerja, kerja sama, inovasi, penampilan, dan tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

KESEMBILAN : Apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

KESEPULUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
Pada tanggal 10 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar

I Gusti Ayu Laxmy Saraswaty, SS.M.Hum
REMBINA TK.I / IV/b
NIP. 197202231996032003

