



KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR  
NOMOR : 26/DISKOMINFO/2024

TENTANG

PENETAPAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR  
TAHUN ANGGARAN 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan, maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tentang Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
4. 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 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6264);
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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 184);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2017 Nomor 1);
14. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-dinas Daerah, Badan-badan Daerah, Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-dinas Daerah, Badan-badan Daerah, Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2018 Nomor 8);
15. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 16 Tahun 2020 tentang Uraian Tugas dan Fungsi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020 Nomor ).

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Seluruh Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur diwajibkan bersikap dan berkomitmen untuk mematuhi Kode Etik sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Martapura  
pada tanggal, 27 Maret 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur,



**Hj. Sri Suhartati, S.E., M.M.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197212311993032014

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati OKU Timur di Martapura (sebagai laporan)
2. Inspektur Daerah Kabupaten OKU TIMUR di Martapura

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur  
Nomor : 27 /III/KPTS/DISKOMINFO/2024  
Tanggal : 27 Maret 2024

**KODE ETIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

Setiap Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika wajib mengembangkan dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut :

1. Jujur : dapat dipercaya dalam perkataan dan perbuatan;
2. Terbuka : transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
3. Berani : bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan Negara, Pemerintah, dan Organisasi;
4. Tangguh : tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dari pihak manapun;
5. Berintegritas : memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggungjawab;
6. Profesional : melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
7. Kompeten : cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
8. Tangkas : melakukan pekerjaan dengan cepat dan akurat;
9. Teliti : melakukan pekerjaan dengan detail dan mampu melihat potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan masalah yang sesuai; dan
10. Independen : Tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas dan bersikap wajar, tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

**I. Standar Perilaku**

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib berperilaku sebagai berikut :

- 1) Adil tidak diskriminatif
- 2) Bersikap cermat, sopan, santun, dan ramah
- 3) Tegas, handal, cepat, dan tepat
- 4) Profesionalisme
- 5) Tidak mempersulit
- 6) Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik

## II. Kode Perilaku Petugas Pelayanan Publik

Setiap petugas pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan tugas dan perilaku sehari-hari dalam kehidupan berbangsa dan bernegara melaksanakan kode perilaku meliputi : kewajiban yang harus dilakukan dan larangan yang harus dihindari atau hal-hal yang tidak bisa dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Kewajiban yang harus dilakukan, meliputi :
  - a. menghormati rekan sesama ASN tanpa membedakan agama, suku, ras dan kepercayaan;
  - b. berpenampilan secara rapi dan sopan;
  - c. melaksanakan tugasnya sesuai perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
  - d. memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang ditetapkan;
  - e. mentaati peraturan kedinasan yang ditetapkan;
  - f. menghindari konflik kepentingan pribadi, kelompok, dan golongan;
  - g. memanfaatkan sarana media sosial secara bijak dan bertanggung jawab.
  
2. Larangan yang harus dihindari/dijauhi, meliputi :
  - a. menganut paham/aliran kepercayaan yang bersifat radikalisme;
  - b. mengkonsumsi, mengedarkan dan/atau menyalahgunakan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya termasuk minuman keras;
  - c. melakukan perbuatan asusila;
  - d. memberikan dukungan kepada Calon Presiden dan Wakil Presiden, calon Kepala Daerah, calon anggota DPR/DPRD, calon anggota DPD;
  - e. membedakan gender dalam kesempatan pengembangan karir dan kompetensi;
  - f. bertindak sewenang-wenang baik terhadap atasan, bawahan maupun rekan sesama ASN;
  - g. memberikan keterangan atau informasi yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berwenang;
  - h. memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan, atau meminjamkan Barang Milik Negara atau Barang Milik Daerah secara tidak sah

## III. Sanksi

1. Setiap petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran nilai dasar, kode etik dan kode perilaku dijatuhi sanksi moral dalam bentuk sebagai berikut :
  - a. pernyataan secara tertutup, dimana penyampaian sanksi pelanggaran kode etik dan kode perilaku dalam ruangan tertutup dan hanya diketahui oleh ASN yang bersangkutan dan pejabat yang diberikan kewenangan untuk menyampaikan keputusan yang ditetapkan oleh PPK berdasarkan rekomendasi Majelis Kode Etik dan Kode Perilaku;
  - b. pernyataan secara terbuka, dimana penyampaian sanksi pelanggaran kode etik dan kode perilaku melalui forum-forum resmi ASN, upacara bendera, media masa, dan/atau forum lainnya yang dipandang sesuai dan pejabat yang diberikan kewenangan untuk

menyampaikan keputusan yang ditetapkan oleh PPK berdasarkan rekomendasi Majelis Kode Etik dan Kode Perilaku;

2. Selain penjatuhan sanksi moral, petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran nilai dasar, kode etik dan kode perilaku dapat dijatuhi hukuman disiplin yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### IV. Pemberian Penghargaan

Petugas Pelayanan Publik yang telah menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan penghargaan sesuai ketentuan berlaku, antara lain :

1. Tanda kehormatan :
2. Kenaikan pangkat istimewa :
3. Kesempatan prioritas untuk pengembangan kompetensi dan/atau
4. Kesempatan menghadiri acara resmi dan/atau acara kenagaraan.

Ditetapkan di Martapura  
pada tanggal, 27 Maret 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur,



**Hj. Sri Suhartati, S.E., M.M.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197212311993032014