

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN  
NOMOR : 188.4/15/Disdukcapil/2019**

**TENTANG  
ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN,**

- Menimbang : a. Bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Balikpapan Merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Balikpapan dalam hal pemberian perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Kota Balikpapan;
- b. Bahwa untuk optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu diberlakukan norma etika pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Dinas tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran. Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
- Memperhatikan : Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Pedoman Disiplin Kehadiran Kerja Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan

## **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TENTANG ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN**

### **BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1**

Dalam Keputusan ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Walikota beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah;
2. Walikota adalah Walikota Balikpapan;
3. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Organisasi/Lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Kecamatan dan Kelurahan.
4. Peraturan Kepala Dinas adalah peraturan yang ditetapkan oleh kepala dinas sebagai pelaksanaan dari peraturan kepala dinas yang bersifat mengatur dan mengikat secara umum
5. Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil, yang selanjutnya disebut Kode Etik, adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan dan perbuatan Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta pergaulan hidup sehari-hari.
6. Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai Negeri Sipil atau Calon Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 yang ditempatkan di lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Kode Etik Pelayanan publik adalah (Kodepep) adalah pedoman etis yang disepakati serta diterima oleh publik yang mengatur sikap dan perilaku pemberi layanan serta interaksi layanan selama berlangsungnya pelayanan sebagai wujud tanggung jawab kepada masyarakat.
9. Pelanggaran adalah segala bentuk ucapan, tulisan, atau perbuatan Pegawai yang bertentangan dengan Kode Etik.
10. Pejabat yang berwenang dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan

### **BAB II TUJUAN DAN FUNGSI Pasal 2**

- (1) Keputusan ini bertujuan untuk memberi pemahaman kepada aparatur bagian pelayanan terhadap pentingnya kode etik pelayanan, kejujuran dalam pemberian pelayanan, tanggung jawab moral dalam pelayanan, disiplin dalam melaksanakan tugas, serta tidak bertindak diskriminatif terhadap masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan.
- (2) Untuk melaksanakan tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberlakukan Kode Etik Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (3) Kode Etik Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam lampiran I peraturan ini.

**BAB III**  
**SUMPAH DAN JANJI PELAYANAN PUBLIK**  
Pasal 3

- (1) Setiap pemberi layanan mengucapkan sumpah dan janji pelayanan publik sebagai wujud tanggung jawab, komitmen dan integritas untuk mematuhi nilai-nilai moral yang termuat dalam Kodepep sebagai pedoman sikap dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan publik.
- (2) Sumpah dan janji pelayanan publik diucapkan di hadapan pejabat yang berwenang mengangkat dan memberhentikan staf penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 4

- (1) Pengambilan sumpah dan janji pelayanan publik dapat dilaksanakan secara perorangan atau kolektif oleh pejabat yang berwenang.
- (2) Naskah sumpah dan janji pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam lampiran II dan III Peraturan ini.

**BAB IV**  
**KEWAJIBAN DAN TANGGUNG JAWAB**  
Pasal 5

- (1) Pegawai wajib mematuhi dan berpedoman pada Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3).
- (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan setiap pemberi layanan publik berkewajiban mensosialisasikan Kode Etik Pelayanan Publik (KODEPEP) kepada seluruh masyarakat Kota Balikpapan.

Pasal 6

Setiap pemberi layanan bertanggung jawab atas pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik (KODEPEP).

**BAB V**  
**SANKSI**  
Pasal 7

- (1) Pegawai Negeri Sipil dan atau tenaga kontrak pemberi layanan melanggar ketentuan dalam Pasal 2 ayat (2) dikenakan sanksi.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sanksi moral berupa permohonan maaf secara lisan dan / tertulis atau pernyataan penyesalan.
- (3) Sanksi moral berupa permohonan maaf sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan secara langsung oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.

**BAB VI**  
**LARANGAN**  
Pasal 8

- (1) Setiap petugas pelayanan dilarang menggunakan HP selama jam pelayanan.
- (2) Tidak menerima dan meminta imbalan berupa apapun dalam pelaksanaan pemberian pelayanan.

BAB VII  
PENGHARGAAN  
Pasal 9

Bagi pemberi layanan yang berprestasi akan diberikan penghargaan sesuai ketentuan.

BAB VIII  
PENUTUP  
Pasal 10

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Balikpapan  
Pada tanggal : 9 September 2019

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
BALIKPAPAN,**



**HASBULLAH HELMI, AP., M.Si**

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Wali Kota Balikpapan (sebagai Laporan);
2. Inspektur Inspektorat Kota Balikpapan;
3. Kepala Bagian Organisasi Setdakot Balikpapan.

LAMPIRAN I : PERATURAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN  
NOMOR : 188.4/15/Disdukcapil/2019  
TANGGAL : 9 September 2019  
TENTANG : ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
BALIKPAPAN

**ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN**

1. PEMBERI LAYANAN HARUS MENGGUNAKAN ATRIBUT DAN IDENTITAS YANG MENUNJUKAN NAMA DAN INSTANSI PEMBERI LAYANAN.
2. PEMBERI LAYANAN MENGAWALI PELAYANAN DENGAN UCAPAN/SAPAAN 'SALAM' (ADA YANG BISA DIBANTU) DAN MENGAKHIRINYA DENGAN UCAPAN/SAPAAN "TERIMA KASIH" (MASIH ADA YANG BISA KAMI BANTU?).
3. PETUGAS LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MELAKUKAN PROSES LAYANAN DENGAN MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR YANG TELAH DITETAPKAN SESUAI AZAS MATERIL DAN AZAS FORMIL.
4. PETUGAS LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENGAMBIL ALIH URUSAN LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI SYARAT DENGAN PERTIMBANGAN YANG SIFATNYA SUBYEKTIF.
5. TIDAK DIBENARKAN MENDAHULUKAN DAN ATAU MELAMBATKAN PROSES LAYANAN KARENA PERTIMBANGAN SUBYEKTIF.
6. SELAMA WAKTU LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENGGUNAKAN KEKUASAAN YANG SIFATNYA HIRARKIS DENGAN MAKSUD MENGINTERVENSI LAYANAN UNTUK MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR LAYANAN.
7. DALAM PROSES PELAYANAN PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENJANJIKAN JASA ATAU PRODUK LAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN TANPA TERLEBIH DAHULU MEMERIKSA DOKUMEN PENGURUSAN.
8. PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MEMINTA DAN ATAU MENERIMA SESUATU BARANG DAN ATAU JASA LAINNYA DILUAR BIAYA/KETENTUAN RESMI YANG DITETAPKAN.
9. SELAMA WAKTU LAYANAN, PEMBERI LAYANAN TIDAK DIPERBOLEHKAN MENGERJAKAN HAL-HAL SELAIN KEGIATAN PELAYANAN.
10. PADA PROSES LAYANAN, PEMBERI LAYANAN TIDAK DIPERBOLEHKAN MENEMUI PENERIMA LAYANAN DILUAR AREA LAYANAN (SERVICE HALL).
11. PEMBERI LAYANAN HARUS MENJAGA, MERAHASIAKAN DAN MELINDUNGI DATA PEMOHON DARI ORANG-ORANG TERTENTU TANPA IJIN TERTULIS DARI PEMILIK DATA TERSEBUT, KECUALI UNTUK KEPENTINGAN NEGARA.
12. PROSES LAYANAN HANYA DILAKUKAN SELAMA WAKTU LAYANAN OLEH INSTANSI PEMBERI LAYANAN.
13. PEMBERI LAYANAN HENDAKNYA MENJELASKAN DENGAN BAIK DAN JELAS BILAMANA ADA DOKUMEN LAYANAN YANG TIDAK LENGKAP ATAU TIDAK MEMENUHI SYARAT LAYANAN.
14. PEMBERIAN LAYANAN DILAKUKAN TANPA ADA DISKRIMINASI SUKU, AGAMA, RAS, DAN GOLONGAN.
15. PEMBERI LAYANAN HARUS MEMPERLAKUKAN PENERIMA LAYANAN SECARA HARMONIS DAN HUMANIS.
16. PEMBERI LAYANAN HARUS MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN MASYARAKAT, BANGSA DAN NEGARA DARIPADA KEPENTINGAN PRIBADI DAN GOLONGAN
17. DALAM PEMBERIAN PELAYANAN HENDAKNYA TETAP MEMPERTIMBANGKAN IBU HAMIL, PARA LANSIA, DAN MEREKA YANG MEMILIKI KETERBATASAN FISIK DAN MENTAL.

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA  
BALIKPAPAN,**



**HASBULLAH HELMI, AP., M.Si**

LAMPIRAN II : PERATURAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN  
NOMOR : 188.4/15/Disdukcapil/2019  
TANGGAL : 9 September 2019  
TENTANG : ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
BALIKPAPAN

## **SUMPAH PELAYANAN PUBLIK**

DEMI ALLAH, SAYA BERSUMPAH:  
BAHWA SAYA, UNTUK DIPERCAYA  
MENJADI PEMBERI LAYANAN PUBLIK AKAN BERTANGGUNG JAWAB KEPADA  
TUHAN, BANGSA DAN MASYARAKAT

BAHWA SAYA, AKAN MEMATUHI SEPENUHNYA  
SEGALA PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU  
DAN DENGAN IKHLAS MELAKSANAKAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

BAHWA SAYA, AKAN SENANTIASA MENJUNJUNG TINGGI KODE ETIK  
PELAYANAN PUBLIK DALAM SETIAP SIKAP DAN TINGKAH LAKU SECARA  
TERHORMAT DAN MULIA

BAHWA SAYA, AKAN MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN NEGARA DAN  
MASYARAKAT DARIPADA KEPENTINGAN DIRI SENDIRI, PRIBADI DAN  
GOLONGAN

BAHWA SAYA, AKAN MEMEGANG TEGUH KERAHASIAAN DATA YANG  
MENURUT SIFATNYA ATAU MENURUT KETENTUANNYA HARUS SAYA  
RAHASIAKAN

BAHWA SAYA, AKAN BEKERJA DENGAN DISIPLIN,  
JUJUR, DAN IKHLAS UNTUK KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK  
SEMOGA TUHAN YANG MAHA ESA MELIMPahkan PETUNJUK DAN  
BIMBINGANNYA KEPADA KITA SEKALIAN

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN,**



**HASBULLAH HELMI, AP., M.Si**

LAMPIRAN III : PERATURAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN  
NOMOR : 188.4/15/Disdukcapil/2019  
TANGGAL : 9 September 2019  
TENTANG : ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
BALIKPAPAN

### **19 JANJI PELAYANAN PUBLIK**

1. BERJANJI MENETAPKAN JAM PELAYANAN
2. BERJANJI MEMPERCEPAT PROSEDUR PELAYANAN
3. BERJANJI MENJAMIN KUALITAS LAYANAN
4. BERJANJI MEMBERIKAN SOLUSI
5. BERJANJI SELALU KOMUNIKATIF
6. BERJANJI SELALU RAMAH DAN TERSENYUM
7. BERJANJI MENJAMIN KEAMANAN
8. BERJANJI MENATA RUANGAN
9. BERJANJI MEMBERLAKUKAN ANTRIAN
10. BERJANJI MEMBINA PETUGAS
11. BERJANJI MENGAWASI OPERATOR
12. BERJANJI MELAKUKAN KOORDINASI
13. BERJANJI MELAKUKAN SOSIALISASI
14. BERJANJI MENGGUNAKAN ATRIBUT SERAGAM DAN IDENTITAS
15. BERJANJI BERTANGGUNG JAWAB PENUH
16. BERJANJI MENDENGARKAN KELUHAN
17. BERJANJI MELAKUKAN PEMBINAAN
18. BERJANJI MELAKUKAN PENGAWASAN
19. BERJANJI MENINDAKLANJUTI ADUAN MASYARAKAT

Surat Keputusan ini disampaikan kepada seluruh Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Harian Lepas pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Balikpapan  
Pada tanggal : 9 September 2019

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN,**



HASBULLAH HELMI, AP., M.Si