



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN CAMAT PONTIANAK SELATAN
NOMOR 55/KECSEL/TAHUN 2025

TENTANG

KODE ETIK DAN BUDAYA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KECAMATAN PONTIANAK SELATAN
KOTA PONTIANAK

CAMAT PONTIANAK SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat aspek penilaian terhadap perilaku dan kode etik pelaksana layanan;
- c. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang prima di lingkungan Kecamatan Pontianak Selatan, perlu disusun aturan kode etik dan budaya pelayanan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c perlu menetapkan Keputusan Camat Pontianak Selatan tentang Kode Etik dan Budaya Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Pontianak Selatan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah 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 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

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. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
7. 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);
8. 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 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);
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 Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);

11. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme Dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 61);
13. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Kecamatan Di Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 79);
14. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 82);
15. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 20.2 Tahun 2021 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 20.2);

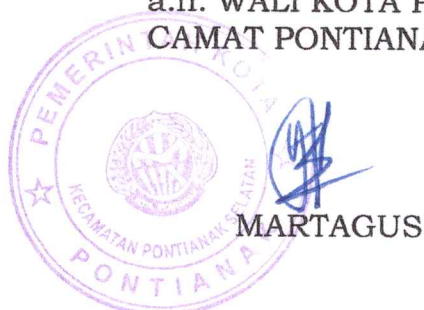
MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Kode Etik dan Budaya Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Pontianak Selatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran dimaksud merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Camat Pontianak Selatan ini.
- KEDUA** : Keputusan Camat mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan atau kebutuhan perubahan, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 24 Maret 2025

a.n. WALI KOTA PONTIANAK
CAMAT PONTIANAK SELATAN,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT PONTIANAK
SELATAN
NOMOR 55/KECSEL/TAHUN 2025
TENTANG KODE ETIK DAN BUDAYA
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KECAMATAN PONTIANAK SELATAN
KOTA PONTIANAK

KODE ETIK DAN BUDAYA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KECAMATAN
PONTIANAK SELATAN KOTA PONTIANAK

A. NILAI DASAR PELAYANAN PUBLIK

1. Nilai-nilai dasar (*Core values*) yang harus diterapkan oleh seluruh ASN di Kecamatan Pontianak Selatan adalah BerAKHLAK;
2. Nilai-nilai dasar (*Core values*) ASN BerAKHLAK sebagaimana dimaksud pada angka 1 adalah sebagai berikut:
 - a. Berorientasi Pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat, meliputi:
 - 1) memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
 - 2) ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan
 - 3) melakukan perbaikan tiada henti;
 - b. Akuntabel, yaitu bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan, meliputi:
 - 1) melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi;
 - 2) menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan
 - 3) tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan;
 - c. Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meliputi:
 - 1) meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
 - 2) membantu orang lain belajar; dan
 - 3) melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik;
 - d. Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan, meliputi:
 - 1) menghargai setiap orang tanpa membedakan latar belakang;
 - 2) suka menolong; dan
 - 3) membangun lingkungan kerja yang kondusif;
 - e. Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, meliputi:
 - 1) memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah;
 - 2) menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara; dan
 - 3) menjaga rahasia jabatan dan negara;

- f. Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan, meliputi:
 - 1) cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
 - 2) terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan
 - 3) bertindak proaktif;
- g. Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis, meliputi:
 - 1) memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
 - 2) terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan
 - 3) menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

B. HAK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Pelaksana Pelayanan memiliki hak sebagai berikut:

1. Segala hak yang melekat padanya sebagai Pegawai Negeri Sipil atau PPPK sesuai peraturan perundang-perundangan yang berlaku, dan bagi tenaga kontrak sesuai dengan kontrak/perjanjian kerja antara yang bersangkutan dengan penyelenggara;
2. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
3. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
4. memperoleh penghargaan / apresiasi / honor atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur berdasarkan kebijakan penyelenggara sesuai dengan kemampuan keuangan daerah/APBD;
5. memperoleh penghargaan/apresiasi atas kinerja dalam pelayanan;
6. memperoleh tambahan penghasilan / insentif sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kemampuan keuangan daerah/APBD;
7. mendapatkan pelatihan terkait pelayanan publik dan/atau terkait tugas pokok dan fungsi dan/atau terkait pengembangan diri;
8. mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama menjalankan tugas pelayanan dari penyelenggara;
9. memperoleh fasilitas / sarana prasarana dalam tugas pelayanan;
10. menggunakan kearifan lokal untuk mempermudah proses pelayanan kepada pengguna layanan / masyarakat;
11. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
12. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. KEWAJIBAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Pelaksana pelayanan publik berkewajiban:

1. menerima dengan baik setiap permohonan pelayanan;
2. menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media online maupun media lainnya;
3. memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media online maupun media lainnya;
4. menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
5. menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
6. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala Penyelenggara;
7. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
8. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
10. melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Penyelenggara secara berkala.

D. LARANGAN

Pelaksana pelayanan publik dilarang:

1. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. diskriminatif dalam pelayanan;
3. meminta dan/atau menerima imbalan/biaya diluar ketentuan atau melakukan pungutan liar (pungli);
4. melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN);
5. meminta sesuatu dari pemohon pelayanan diluar yang telah ditentukan;
6. menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
7. menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;

8. mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan/masyarakat;
9. menggunakan bahasa yang tidak pantas / kasar kepada pengguna layanan / masyarakat;
10. menambah personil pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara; dan
11. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara.

E. PENGAWASAN DAN SANKSI

1. Pengawasan terhadap pelaksanaan kode etik pelayanan publik dilakukan oleh atasan langsung pelaksana secara berjenjang.
2. Pengawasan terhadap pelanggaran kode etik pelayanan publik oleh Kepala Penyelenggara dilakukan oleh Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan/atau oleh Wali Kota selaku pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Pelanggaran terhadap pelaksanaan kode etik pelayanan publik diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahan yang dilakukan.
4. Sebelum dilakukan pemberian sanksi terhadap pelanggaran kode etik, harus dilakukan pembinaan terlebih dahulu serta diberikan teguran secara lisan dan/atau tertulis.
5. Tingkatan kesalahan dan jenis sanksi sebagaimana dimaksud pada poin (3) diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
6. Tenggang waktu penetapan pelaksana dinyatakan melanggar dan diberikan teguran dan/atau sanksi paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya pengaduan yang valid.
7. Pelaksana berhak mengajukan keberatan dan pembelaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atas sanksi yang diberikan kepada pelaksana sebagaimana dimaksud dalam poin (3) dan poin (4).

F. PENGHARGAAN

1. Pelaksana pelayanan publik yang menurut penilaian dipandang memiliki dedikasi yang tinggi dan peran signifikan dalam perbaikan organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan dapat diberikan penghargaan yang menurut sifatnya tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan kemampuan keuangan penyelenggara.
2. Penghargaan yang diberikan kepada pelaksana pelayanan publik 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 cinder mata;
 - e. Bentuk lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan sesuai kemampuan keuangan penyelenggara.
3. Kriteria penilaian prestasi pelaksana pelayanan publik meliputi:
- a. Kehadiran;
 - b. Kinerja;
 - c. Kerja sama;
 - d. Inovatif/kreatif;
 - e. Penampilan;
 - f. Tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan.
4. Penilaian atas prestasi kerja pelaksana pelayanan publik dapat dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.

G. BUDAYA PELAYANAN PUBLIK

Untuk mendukung pelaksanaan kode etik pelayanan publik, maka penyelenggara dapat menetapkan budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh pelaksana berupa hal-hal sebagai berikut:

- 1. mengenakan pakaian seragam sesuai peraturan yang berlaku;
- 2. menggunakan identitas nama / ID card / tanda pengenal;
- 3. menggunakan pin / atribut / logo pelayanan;
- 4. memberikan pelayanan dengan 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun;
- 5. sambutan selamat datang kepada pengguna layanan/ masyarakat dalam bentuk sapaan yang ramah atau tarian selamat datang;
- 6. menjunjung kearifan lokal; dan
- 7. menggunakan bentuk budaya pelayanan lainnya sesuai kekhasan masing-masing penyelenggara.

a.n. WALI KOTA PONTIANAK
CAMAT PONTIANAK SELATAN,

