



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Ir. H. Juanda (Komplek Perkantoran) Tilp/Fax (0265) 333818 Tasikmalaya

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA TASIKMALAYA

Nomor : 470/Kep - 15/Sekre/2020
Lampiran : 3 (Enam) Lembar

TENTANG

ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK SERTA 7 ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
TASIKMALAYA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA TASIKMALAYA

- Menimbang : a. bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya Merupakan Satuan Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Tasikmalaya dalam hal pemberian perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk Kota Tasikmalaya;
- b. bahwa untuk optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu diberlakukan norma etika pelayanan publik; dan
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan peraturan kepala Dinas tentang Aturan Perilaku Dan Kode Etik serta 7 Etika Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4117);
2. 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);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan UndangUndang 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);

4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia, Nomor 4890);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia, Nomor 5135);
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 603);
8. Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 5 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintahan Kota Tasikmalaya (Lembaran Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2016 Nomor 178);
9. Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2016 Nomor 180);
10. Perda Kota Tasikmalaya Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Perda Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
11. Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 31 Tahun 2017 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
- KESATU** : **Aturan Perilaku Dan Kode Etik Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.**
- KEEMPAT** : **Aturan Perilaku Dan Kode Etik serta 7 Etika Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya (terlampir).**

Ditetapkan di Tasikmalaya
Pada Tanggal, 3 Januari 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Tasikmalaya

Dr. H. Imih Misbahul Munir, Drs., M.Si.
Pemuda Utama Muda / IVc
NIP. 196403021990121001

**LAMPIRAN 1 :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA TASIKMALAYA**

NOMOR : 470/Kep - 15/Sekre/2020
TANGGAL : 3 Januari 2020
TENTANG : Aturan Perilaku Dan Kode
Etik Serta 7 Etika
Pelayanan Publik Di
Lingkungan Dinas
Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota
Tasikmalaya

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

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 DI BANTU) DAN MENGAKHIRINYA DENGAN UCAPAN/SAPAAN "TERIMAKASIH" (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 PELAYANAN KARENA PERTIMBANGAN SUBYEKTIF.
6. SELAMA WAKTU LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENGGUNAKAN KEKUASAN 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 ATAU 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 IZIN 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.

Ditetapkan di Tasikmalaya
Pada Tanggal, 3 Januari 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Tasikmalaya



Dr. H. Idris Misbahul Munir, Drs., M.Si.
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19640302 199012 1 001

LAMPIRAN 2 :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA TASIKMALAYA

NOMOR : 470/Kep - 15/Sekre/2020
TANGGAL : 3 Januari 2020
TENTANG : Aturan Perilaku Dan Kode
Etik Serta 7 Etika Pelayanan
Publik Di Lingkungan Dinas
Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota
Tasikmalaya

7 ETIKA PELAYANAN

1. MASYARAKAT SOPAN' PETUGAS SANTUN
2. MASYARAKAT MENGURUS' PETUGAS MELAYANI DENGAN SERIUS
3. MASYARAKAT PENUHI PERSYARATAN' PETUGAS PEDOMANI PERATURAN
4. MASYARAKAT SABAR MENUNGGU' PETUGAS DISIPLIN DAN TEPAT WAKTU
5. MASYARRAKAT MENDAPAT KENDALA' PETUGAS BERIKAN SOLUSI
6. MASYARAKAT TERLAYANI TUNTAS' PETUGAS KERJA BERKUALITAS
7. MASYARAKAT BAHAGIA' PETUGAS BERPAHALA

Ditetapkan di Tasikmalaya
Pada Tanggal, 3 Januari 2020

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Tasikmalaya

Dr. H. Amih Misbanul Munir, Drs., M.Si.
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19640302 199012 1 001