



PEMERINTAH KOTA MADIUN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Jalan Dr. Sutomo No. 83 Madiun Kode Pos 63132 Jawa Timur  
Telp. (0351) 454301 Fax (0351) 462792  
Website [http : //www.madiunkota.go.id](http://www.madiunkota.go.id)

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA MADIUN**

**NOMOR: 470/132. /401.105/2020**

**TENTANG**

**PENETAPAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK**  
**DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA MADIUN**

- Menimbang** : a. bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Madiun dalam hal pemberian perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Kota Madiun;
- b. bahwa untuk optimalnya penyelenggaraan pelayanan public di bidang Administrasi Kependudukan perlu diberlakukan norma etika pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;

4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK secara Nasional ;
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil ;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah ;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal ;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik ;
11. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 06 Tahun 2014 tentang Pencabutan Atas Perda Kota Madiun Nomor 05 Tahun 2010 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil
12. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

## **MEMUTUSKAN**

### **Menetapkan**

**PERTAMA** : Kode Etik Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Walikota beserta Organisasi Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah ;
2. Walikota adalah Walikota Madiun;
3. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi pada Pemerintah Daerah yang bertanggungjawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan yang terdiri dari Sekretaris Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Stauan Polisi Pamong Praja, Kecamatan dan Kelurahan;
4. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
5. 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public;
6. Kode Etik Pelayanan Publik adalah pedoman etis yang disepakati serta diterima oleh public yang mengatur sikap, tingkah laku dan perbuatan pemberi layanan serta interaksi layanan selama berlangsungnya pelayanan sebagai wujud tanggung jawab kepada masyarakat;
7. Pelanggaran adalah segala bentuk ucapan, tulisan dan atau perbuatan yang bertentangan dengan butir-butir Kode Etik Pelayanan Publik

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

1. Peraturan 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 Publik 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**  
**KEWAJIBAN DAN TANGGUNG JAWAB**

**Pasal 3**

1. Pegawai wajib mematuhi dan berpedoman pada Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 (ayat)
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mensosialisasikan Kode Etik Pelayanan Publik kepada seluruh masyarakat Kota Madiun

**Pasal 4**

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

**BAB IV**

**SANKSI**

**Pasal 5**

1. Setiap Aparat Sipil Negara pemberi layanan, apabila 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 atau tertulis atau pernyataan penyesalan.
3. Sanksi moral berupa permohonan maaf sebagaimana dimaksud ayat (2) disampaikan secara langsung oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.

**Pasal 6**

1. Setiap Petugas Pelayanan yang melihat dan mengetahui telah terjadi pelanggaran Kode Etik Pelayanan Publik wajib menyampaikan / mengadukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhak menegur Petugas Pemberi Layanan.
2. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara langsung ,melalui SMS atau Whatsap dengan menyebutkan dugaan pelanggaran yang dilakukan, bukti-bukti dan identitas pelapor.
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerintahkan untuk meneliti adanya dugaan pelanggaran tersebut dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor.

**BAB V**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 7**

Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : MADIUN

Pada tanggal : 20 JANUARI 2020



**NONO DJATI KUSUMO, SH, M.Hum**

Pembina Utama Muda

NIP. 19600519 198103 1 006

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN  
NOMOR :  
TANGGAL : JANUARI 2020

**KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA MADIUN**

- 1. PETUGAS PELAYANAN WAJIB MENGGUNAKAN ATRIBUT DAN IDENTITAS YANG MENUNJUKAN NAMA DAN INSTANSI PEMBERI LAYANAN.**
- 2. PETUGAS PELAYANAN MENGAWALI PELAYANAN DENGAN UCAPAN/SALAM "ADA YANG BISA DIBANTU" DAN MENGAKHIRINYA DENGAN UCAPAN/SAPAAN "TERIMA KASIH" "MASIH ADA YANG BISA KAMI BANTU"**
- 3. PETUGAS PELAYANAN TIDAK DIBENARKAN MELAKUKAN PROSES PELAYANAN DENGAN MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR YANG TELAH DITETAPKAN**
- 4. PETUGAS PELAYANAN 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 MELAYANI TIDAK DIBENARKAN MENGGUNAKAN KEKUASAAN YANG SIFATNYA HIRARKIS DENGAN MAKSUD MENGINTERVENSI LAYANAN DENGAN MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR LAYANAN**
- 7. DALAM PROSES PELAYANAN PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENJANJIJKAN JASA ATAU PRODUK LAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN TANPA TERLEBIH DAHULU MEMERIKSA DOKUMEN.**
- 8. PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MEMINTA DAN ATAU MENERIMA SESUATU BARANG DAN ATAU JASA LAINNYA**
- 9. PADA PROSES LAYANAN, PEMBERI LAYANAN TIDAK DIPERKENANKAN MENEMUI PENERIMA LAYANAN DILUAR AREA LAYANAN (SERVICE HALL)**
- 10. PEMBERI LAYANAN HARUS MENJAGA, MERAHASIAKAN DAN MELINDUNGI DATA PEMOHON DARI ORANG-ORANG TERTENTU TANPA IZIN TERTULIS DARI PEMILIK DATA TERSEBUT, KECUALI UNTUK KEPENTINGAN NEGARA.**
- 11. PEMBERI LAYANAN WAJIB MENJELASKAN DENGAN BAIK DAN JELAS BILAMANA ADA DOKUMEN LAYANAN YANG TIDAK LENGKAP ATAU TIDAK MEMENUHI SYARAT LAYANAN.**

12. **PEMBERI LAYANAN HARUS MEMPERLAKUKAN PENERIMA LAYANAN SECARA HARMONIS DAN HUMANIS TANPA ADA DISKRIMINASI SUKU, AGAMA, RAS DAN GOLONGAN.**
13. **PEMBERI LAYANAN HARUS MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN MASYARAKAT, BANGSA DAN NEGARA DARIPADA KEPENTINGAN PRIBADI DAN GOLONGAN.**
14. **DALAM PEMBERIAN PELAYANAN HENDAKNYA TETAP MEMPERTIMBANGKAN IBU HAMIL, LANSIA DAN MEREKA YANG MEMILIKI KETERBATASAN FISIK DAN MENTAL**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN**



**NONO DJATI KUSUMO, SH, M.Hum**

Pembina Utama Muda

NIP. 19600519 198103 1 006