



# PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

## DINAS SOSIAL

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)  
Jalan Syech Nawawi Al Bantani, Palima Serang - Banten Telp./Fax (0254) 219784 -209955  
Website: dinsos.bantenprov.go.id Email: dinsos@bantenprov.go.id

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN NOMOR: 188.4/2/127 -Dinsos/2024

#### TENTANG KODE ETIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN SOSIAL

#### KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

- Menimbang : a. bahwa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Sosial wajib diterapkan etika pelayanan yang merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan sosial dan Pengaduan, sehingga perlu menyusun kode etik penyelenggaraan Pelayanan Sosial pada Dinas Sosial Provinsi Banten;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Kode Etik Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Sosial.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, tambahan Lembaran Negara Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 diubah beberapa kali 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 Nomor 5679);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. 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);

6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Riad Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2011 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 38);
12. Peraturan Gubernur Banten Nomor 67 Tahun 2014 tentang Kode Etik Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2014 Nomor 67);
13. Peraturan Gubernur Banten Nomor 72 tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2021 Nomor 72);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : KEPUTUSA KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN TENTANG KODE ETIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN SOSIAL

KESATU : Menetapkan Kode Etik Penyelenggaraan Penyelenggaraan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Provinsi Banten sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Kode etik penyelenggaraan pelayanan sosial sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan pedoman dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Provinsi Banten;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Kota Serang  
pada tanggal 19 Februari 2024

Kepala Dinas Sosial  
Provinsi Banten



**Dr. NURHANA, M.Si**

Tembusan :

1. Yth. PJ. Gubernur Provinsi Banten (sebagai laporan),
2. Yth. PJ. Sekretaris Daerah Provinsi Banten (sebagai laporan),
3. Plt. Inspektur Provinsi Banten.

## LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

NOMOR 188.4/2/ 2024 -Dinsos/2024

KODE ETIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN SOSIAL

### **KODE ETIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN SOSIAL PADA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN**

#### **A. Nilai Dasar**

Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas pelayanan dan penyelenggara pelayanan wajib menjunjung tinggi norma dasar pribadi serta menerapkan etika pelayanan, meliputi:

1. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan, perbuatan dan tindakan;
2. adil atau tidak diskriminatif, yaitu memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;
3. berintegritas, yaitu melakukan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
4. disiplin; yaitu hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja dan tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas;
5. Komunikatif, yaitu berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna layanan pada saat memberikan pelayanan;
6. Terbuka, yaitu memberikan informasi tentang materi, data, dan proses pelayanan yang jelas dan benar;
7. Kreatif, yaitu dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan;
8. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat serta menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan sesuai aturan;
9. Tegas, yaitu tidak memberikan ruang toleransi terhadap korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan;
10. Sopan, yaitu tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan serta menerapkan 5 (lima) S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).
11. Loyal, yaitu melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan
12. Sabar, yaitu menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan
13. Kepatuhan, yaitu menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan memenuhi tingkat kepuasan para pengguna layanan;
14. Teladan, yaitu memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna layanan;

#### **B. Standar Perilaku**

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Bersikap cermat, santun dan ramah;
3. Tegas, handal dan cepat;
4. Profesionalisme;
5. Tidak mempersulit;
6. Membuka diri, bersikap simpatik, bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima layanan.



### **C. Kewajiban Pelayan Publik**

1. Melayani dengan baik setiap permohonan layanan.
2. Menerapkan 5 S : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun dalam memberikan pelayanan
3. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian, dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan.
4. Memberitahukan dengan santun dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan.
5. Menyelesaikan pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan di dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur.
6. Membantu masyarakat pengguna layanan dalam memahami hak dan tanggung jawab sebagai penerima pelayanan publik.
7. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
8. Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

### **D. Pencegahan KKN /Larangan Pelaksana Pelayanan**

1. Melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat.
3. Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan.
4. Menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan.
5. Meminta dan/atau menerima sesuatu dari penerima layanan dengan maksud agar diberi kemudahan dan/atau toleransi kelebihan muatan yang telah ditentukan.
6. Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan.
7. Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pemohon.
8. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bertindak diskriminatif dan pilih kasih (*favoritisme*) kepada kelompok tertentu/perorangan dalam memberikan pelayanan.

### **E. Sanksi dan Penghargaan**

1. Sanksi  
Pelaksana terhadap pelanggaran kode etik sebagaimana dalam lampiran keputusan ini akan diproses sesuai peraturan kepegawaian dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Penghargaan  
Penghargaan terhadap penyelenggara pelayanan publik diberikan kepada yang berhak menerima penghargaan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Kepala Dinas Sosial  
Provinsi Banten



*Nurhana*  
**Dr. NURHANA, M.Si**