



WALIKOTA AMBON  
PROVINSI MALUKU

KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON  
NOMOR 304 TAHUN 2020

TENTANG  
KODE ETIK PELAYANAN PERIZINAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA AMBON

WALIKOTA KOTA AMBON

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberi motivasi dan dorongan bagi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Ambon guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, maka perlu di tetapkan Kode Etik Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
- b. bahwa Kode Etik Pelayanan Perizinan sebagai kesepakatan bersama seluruh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
- c. bahwa ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara sebagai profesi harus berlandaskan pada prinsip yang salah satunya merupakan kode etik Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Kode Etik Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra tingkat II Dalam Wilayah Daerah Swatantra Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 80) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

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 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 Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3137);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
9. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Kota Ambon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 321);
10. Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kota Ambon;
11. Peraturan Walikota Ambon Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Walikota Ambon Untuk Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon (Berita Daerah Kota Ambon Tahun 2017 Nomor 6);

Memperhatikan : 1. Peraturan Kepala BKPM Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1479);

2. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitasi Penanaman Modal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1767);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan  
KESATU : Menetapkan Kode Etik Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon sebagaimana dimaksud dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Kode Etik Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu meliputi Kode Etik Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon yang memuat aturan, tata cara tanda, pedoman etis di dalam melakukan pelayanan yang profesionalisme dalam bekerja;
- KETIGA : Seluruh Aparatur di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon wajib bersikap dan berkomitmen untuk mematuhi Kode Etik Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA;
- KEEMPAT : Keputusan Walikota Ambon ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di ambon  
pada tanggal 01 Juli 2020

WALIKOTA AMBON

RICHARD LOUHENAPESY

Lampiran : KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON  
Nomor : 304 TAHUN 2020  
Tanggal : 1 JULI 2020  
Tentang : KODE ETIK PELAYANAN  
PERIZINAN PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KOTA AMBON

KODE ETIK PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA AMBON

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka menciptakan kondisi iklim investasi yang kondusif di daerah memotivasi daerah dalam berinovasi meningkatkan daya saing di segala bidang strategis untuk kemajuan daerahnya, hal ini bertujuan untuk menghadapi pasar bebas dunia yang secara tidak langsung Indonesia merupakan bagian dari hal tersebut. Oleh karenanya pemerintah pusat menyusun strategi inovatif dalam upaya menghadapi persaingan di kanca internasional, Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan strategi pemerintah dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon merupakan dinas yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Walikota Ambon Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ambon. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang perizinan dan non perizinan sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan meliputi :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan harus dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan (baik teknis dan administratif), unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, Rincian biaya/tarif pelayanan, termasuk tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu, pemrosesan permohonan perizinan dan non perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
4. Kepastian hukum, proses, biaya dan waktu wajib mengikuti aturan yang berlaku, sehingga dokumen perizinan yang dihasilkan memiliki kekuatan hukum yang menjadi jaminan hukum dan rasa aman bagi pemiliknya.

5. Kemudahan akses, ditunjukkan dengan ketersediaan informasi yang dapat dengan mudah dan langsung diakses oleh masyarakat dan Pelayanan aparatur yang responsif;
6. Kenyamanan, memiliki sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan rasa nyaman bagi pemohon izin;
7. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon mempunyai fungsi sebagai lembaga pemerintah yang paling depan dalam rangka membangun apresiasi positif masyarakat terhadap aparatur Pemerintah Daerah dalam skala makro dapat memberikan *multi effect* berupa partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan di Kota Ambon.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan daerah secara terpadu sesuai dengan azaz-azaz Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang meliputi koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Dengan semakin tingginya intensitas perhatian publik terhadap Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon, maka diperlukan suatu tata kelola/*governance* terhadap kelengkapan organisasi yang merupakan salah satu pilar penting dalam pelaksanaan tugas-tugas sebagaimana diatas adalah tersedianya 'Kode Etik' bagi seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.

Kode etik dimaksudkan untuk mengantisipasi Perkembangan/perubahan yang terus bergerak menuntut adanya personil personil yang tidak hanya kompeten tetapi juga memegang nilai-nilai etika.

Memperhatikan keanekaragaman latar belakang pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon maka dipandang perlu adanya pranata yang merupakan kesepakatan bersama dalam mewujudkan integritas setiap personil.

Pranata ini biasa disebut kode etik, tidak dimaksudkan untuk mengganti/merubah peraturan-peraturan kepegawaian yang berlaku, melainkan sebagai penguat dalam mengimplementasikan peraturan dimaksud dan arahan perilaku yang diharapkan bagi seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.

Kode etik yang disusun ini harus menjadi komitmen seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon yang akan terus diperbaharui seiring dinamika lingkungan internal dan eksternal Organisasi Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon memiliki tugas pokok menyelenggarakan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang terpadu dan komprehensif.

Kode Etik Ini berlaku dan menjadi pedoman serta norma bagi seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi & kewenangan.

#### B. Maksud dan Tujuan

Aturan ini disusun agar pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon senantiasa mengacu kepada perilaku yang dapat menumbuhkan citra, menjaga martabat, kehormatan dan kredibilitas, menghindarkan segala bentuk benturan kepentingan, mewujudkan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon yang *good governance dan clean governance*.

#### C. Visi dan Misi

Sebagai lembaga yang berperan menjembatani kepentingan masyarakat dengan pemerintah daerah, pelayanan publik harus mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat (pelayanan prima), mencegah setiap bentuk penyimpangan-penyimpangan, seperti suap, pungli, diskriminatif, tidak transparan, prosedur yang berbelit-belit, maupun bentuk-bentuk penyimpangan lainnya.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya berorientasi pada visi dan misi, yaitu:

Visi : "AMBON HARMONIS, SEJAHTERA DAN RELIGIUS

Misi :

1. Memperkuat dan mempererat harmonisasi sosial;
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia;
3. Memberdayakan ekonomi keluarga dan masyarakat menuju kemandirian yang kreatif berbasis sumberdaya alam yang tersedia;
4. Meningkatkan nilai-nilai spiritualitas masyarakat.

#### D. Motto

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya memiliki motto, yaitu :

“ MELAYANI DENGAN HATI DAN TIDAK SESUKA HATI ”

#### E. Maklumat Pelayanan

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon selaku penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Ambon, menyatakan Maklumat sebagai berikut :

“DANGAN INI KAMI MENYATAKAN  
SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN  
SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA AMBON  
YANG TELAH DITETAPKAN  
DAN APABILA TIDAK MENEMPATI JANJI INI,  
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
YANG BERLAKU

#### BAB II

#### NILAI-NILAI DASAR DAN KODE ETIK

#### DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA AMBON

Seluruh Jajaran pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon melaksanakan nilai-nilai Luhur sebagai berikut:

##### 1. Iman dan Taqwa

Percaya Kepada Tuhan Yang Maha Esa serta melaksanakan setiap ajaran dan meninggalkan hal-hal yang dilarang sesuai agama dan keyakinan /kepercayaan yang dianutnya.

## 2. Integritas

Keberanian moral untuk menyatakan kebenaran, kesalahan, bertindak dengan benar, tidak menutupi permasalahan, bersikap jujur, objektif, disiplin, tegas, independen dan konsoisten dalam setiap ucapan tindakan, perbuatan dan pengambilan keputusan disiplin, serta tanggung jawab atas tugas yang diembannya.

## 3. Professional

Bekerja sesuai keahlian, kemampuan dan kompetensinya, bersungguh-sungguh, sikap kehati-hatian serta senantiasa meningkatkan kapabilitas

## 4. Ikhlas

Bekerja tanpa pamrih dengan niat yang tulus, tidak sombong, tidak merendahkan pihak lain dan tetap tegas dalam mengambil keputusan

## 5. Kerjasama

Mampu bekerja dalam suatu tim/ kelompok untuk kepentingan dan kemajuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon

## 6. Transparan

Setiap pelaksanaan tugas dapat di ukur, dipertanggungjawab, dievaluasi secara berkala dan terbuka untuk semua Stakeholder.

## 7. Empati

Berusaha untuk dapat memahami perasaan rekan kerja dan/atau mitra kerja

## 8. Inovasi

Kaya akan ide-ide dengan senantiasa meningkatkan kapabilitas untuk menghasilkan produk-produk layanan

## 9. Produktifitas

Mampu bekerja keras dengan menggunakan sumberdaya yang tersedia secara efektif dan efesien, berorientasi terhadap hasil kerja, terarah dan berkualitas, bekerja sesuai standar kinerja dan dapat dipertanggungjawabkan

## BAB III

### KODE ETIK PEGAWAI

#### DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

#### KOTA AMBON

Untuk dapat mewujudkan komitmen Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon terhadap stakeholdernya Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon harus memiliki etika perilaku sebagai berikut :

### 1. Etika Terhadap Diri Sendiri

Setiap Pegawai wajib

- a. Mentaati semua peraturan hukum, ketentuan, dan norma-norma yang berlaku dalam pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan perannya;

- b. Mampu bekerjasama secara kelompok dalam suasana persaingan yang sehat;
- c. Merencanakan dan mempersiapkan secara matang setiap penugasan yang dipercayakan;
- d. Melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan dengan penuh kesungguhan, ketulusan, dedikasi dan rasa tanggung jawab yang tinggi;
- e. Membangun komunikasi dan kerjasama yang efektif dengan bawahan, diantara rekan sejawat, atasan maupun mitra kerja dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas yang dipercayakan secara ringkas, jelas, objektif dan tepat waktu;
- g. Mendokumentasikan hasil pelaksanaan tugasnya;
- h. Menjaga kerahasiaan informasi yang diperolehnya terkait pelaksanaan tugasnya;
- i. Senantiasa membangun dan meningkatkan etos kerja guna meningkatkan kualitas kinerja Organisasi;
- j. Patuh dan taat pada prosedur, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;
- k. Membangun kompetensi serta meningkatkan pengetahuan secara berkelanjutan.

#### Etika Terhadap Atasan

Dalam bekerja dan berorganisasi, setiap pegawai wajib :

- a. Menghargai, menghormati, dan mengingatkan atasan apabila menyimpang dari kode etik
- b. Menyampaikan informasi atau berkomunikasi secara terbuka secara jujur kepada atasan
- c. Memberikan masukan yang bersifat konstruktif dalam proses pemecahan masalah/ pengambilan keputusan, bersikap lugas, ramah dan santun
- d. Tidak mengungkapkan kelemahan, kekurangan, kekeliruan/ kesalahan dengan maksud memfitnah dan menjatuhkan atasan baik dalam bentuk lisan ataupun tulisan
- e. Tidak melakukan intimidasi, penghinaan, pelecehan maupun provokasi terhadap atasan.
- a. Meminta dan atau menerima saran masukan, dan kritik dari atasan untuk kemajuan organisasi
- f. Melaporkan kondisi yang dapat menimbulkan benturan kepentingan atau mengganggu independensi dalam pelaksanaan tugas
- g. Menolak perintah atasan yang tidak sesuai dan atau melanggar ketentuan, kode etik dan norma-norma.

### 3. Etika Terhadap Rekan Sejawat

Dalam bekerja dan berorganisasi tiap pegawai wajib :

- a. Saling menghargai, menghormati, mempercayai dan mengingatkan diantara rekan sejawat;
- b. Membangun komunikasi yang positif guna terciptanya suasana kerja yang harmonis dan kondusif;
- c. Memberikan kritik membangun dan sumbang saran dalam proses pemecahan masalah;
- d. Menghargai adanya perbedaan pendapat diantara rekan sejawat;
- e. Tidak mengungkapkan kelemahan, kekurangan, kekeliruan atau kesalahan dengan maksud memfitnah dan menjatuhkan rekan rekan sejawat baik secara lisan ataupun tulisan;
- f. Tidak melakukan intimidasi penghinaan, pelecehan ataupun provokasi terhadap rekan sejawat.

### 4. Etika Terhadap Bawahan

Dalam bekerja dan berorganisasi setiap pegawai wajib :

- a. Memberikan keteladanan dan panutan yang dicerminkan dalam sikap dan tindakan serta tutur bahasa yang santun;
- b. Mendorong, memberikan semangat dan memberikan kritik membangun untuk meningkatkan motivasi dan mengoptimalkan kemampuan terbaiknya;
- c. Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk menyampaikan masukan dan kritik untuk kemajuan organisasi;
- d. Menghargai, pendapat, masukan dan kritik yang disampaikan bawahan;
- e. Memberikan arahan dalam proses pemecahan masalah secara transparan (tertulis);
- g. Memberikan penghargaan atas prestasi bawahan dan memberikan sanksi atas kesalahan bawahan.

### 5. Etika Terhadap Tim Teknis

Dalam berkerja dan berorganisasi setiap pegawai wajib :

- a. Bersikap ramah dan sopan;
- b. Membangun komunikasi yang efektif guna kelancaraan pelaksanaan tugas;
- c. Memberikan berkas secara otentik, benar dan lengkap kepada Tim Pembina/Tim Teknis setelah melalui tahapan pemeriksaan Persyaratan sesuai SOP;
- d. Tidak menunda-nunda atau lalai terhadap berkas yang telah lengkap untuk dibuat berita acara oleh Tim Teknis;

- e. Memberikan kesempatan kepada Tim Teknis sebagai Mitra Kerja untuk menyampaikan pendapat, masukan dan kritikan untuk kelacaran tugas;
  - f. Menghargai pendapat dari mitra kerja;
  - g. Tidak melakukan intimidasi penghinaan, berkata-kata kasar pelecehan ataupun provokasi terhadap rekan kerja/kolega.
6. Etika Terhadap Masyarakat dan Pemohon Perizinan
- Dalam berkerja dan berorganisasi setiap pegawai wajib :
- a. Adil dan tidak diskriminatif;
  - b. Hormat, ramah dan tidak melecehkan;
  - c. Bersikap tegas, cermat dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
  - d. Tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
  - e. Tanggap terhadap pengaduan dari masyarakat;
  - f. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
  - g. Mensosialisasikan program Pelayanan Perizinan secara jelas dan transparan kepada masyarakat;
  - h. Tidak memberikan janji-janji;
  - i. Menjadi bagian masyarakat yang peduli;
  - j. Menjaga kerahasiaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - k. Tidak menggunakan sarana dan prasarana pelayanan perizinan untuk kepentingan tertentu, pribadi atau golongan yang dapat merugikan Negara;
  - l. Profesional dan tidak menyimpang dari Standar Pelayanan/Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
  - m. Tidak melakukan intimidasi penghinaan, berkata-kata kasar pelecehan ataupun provokasi terhadap masyarakat dan Pemohon.

Selain kewajiban untuk menjunjung nilai-nilai luhur, setiap pegawai tidak diperkenankan/dilarang :

1. Pertentangan Kepentingan

Setiap pegawai tidak diperkenankan:

- a. Bekerja untuk kepentingan pihak lain dan/atau unit organisasi tanpa izin dan dalam jam kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.
- b. Melakukan kegiatan dan atau aktivitas yang dapat menimbulkan benturan kepentingan dalam menjalankan tugas sebagai pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.

- c. Pejabat dan atau pegawai perizinan selain petugas *Front Office* tidak diperkenankan bertemu langsung dengan pemohon untuk kepentingan yang berhubungan dengan permohonan izin berusaha.
  - c. Pejabat dan atau pegawai perizinan dilarang menjadi perantara/caloe bagi pemohon (pelaku usaha) dalam hal pengurusan izin berusaha.
2. Hadiah/Imbalan/Suap
- Setiap pegawai dan keluarga tidak diperkenankan/dilarang :
- a. Menerima hadiah atau fasilitas berupa perjalanan dan/atau akomodasi dari mitra kerja dan/atau pihak lain yang dapat mempengaruhi simpulan, pendapat, opini dan pengambilan keputusan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Menerima dan/atau memberikan sesuatu kepada mitra kerja dan/atau pihak-pihak tertentu yang berindikasi Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
3. Kerahasiaan Informasi
- Setiap pegawai dilarang :
- a. Mempergunakan seluruh informasi internal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon untuk kepentingan pribadi/keluarga atau kepentingan pihak lain tanpa izin kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.
  - b. Menyampaikan informasi/data kepada pihak-pihak tertentu tanpa izin dari Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon kecuali untuk kepentingan Pemeriksaan, Penyelidikan dan penyidikan sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Lain-lain
- Setiap Pegawai dilarang :
- a. Melakukan tindakan/perbuatan tertentu yang dapat mencemarkan nama baik dan citra Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon (contoh : asusila dan Kriminal).
  - b. Mendatangi tempat-tempat tertentu yang berkonotasi negatif yang dapat merusak citra Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.

#### BAB IV

#### KODE ETIK PELAYANAN PERIZINAN

##### A. Sikap Pelayanan

###### 1. Senyum

- Beri senyum dengan tulus
- Tatap Mata Pemohon / Ada Kontak Mata

## 2. Salam

- Posisi Siap menyambut Pemohon (Tidak mengerjakan hal – hal lain )
- Ucapkan salam dengan suara ramah dan sopan
- Salam
  - 08.00 s/d 11.00 Selamat pagi
  - 11.01 s/d 15.00 Selamat Siang
  - 15.01 s/d 18.00 Selamat Sore
- Persilakan pemohon duduk dengan kata – kata, gerakan tangan kanan terbuka dan nada suara ramah dan sopan
- Diikuti dengan menyapa pemohon yang belum dikenal dengan sebutan Pak/Bu
- Perkenalkan nama Anda
- Tanyakan Nama Pemohon
- Tawarkan bantuan “ada yang bias saya bantu Bapak/Ibu...?”
- Bila dikenal, sapa dengan sebutan yang biasa digunakan.

## 3. Sebut Nama

- Sebut nama Pemohon
- Bisa di lakukan diawal layanan, waktu melayani dan di akhir layanan
- Menyebut nama pemohon dilakukan sebanyak minimal 3 kali

## 4. Siap Membantu

- Tawarkan bantuan, Ada yang bias saya bantu...?
- Segera layani keperluan pemohon dengan antusias, cetakan dan ramah.
- Fokus pada transaksi yang dilayani  
(Tidak bekerja sambil bicara dengan rekan lain / nasabah / terima telepon, makan, minum / melakukan pekerjaan lain)
- Minta maaf jika ada interupsi, baik dari internal maupun eksternal.
- Jika sedang dalam kondisi tidak normal (misalnya : gangguan Komputer) tawarkan bantuan lain, berikan informasi, berikan alternative solusi.

## 5. Terima Kasih

- Dilakukan pada akhir transaksi / layanan
- Tawarkan bantuan lain, ada lagi yang bias saya bantu ?
- Jika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan, senyum, kontak mata, ucapkan terima kasih, berikan salam selamat pagi, selamat siang, selamat sore dan sebut nama pemohon.

## B. Etika Bertelepon

### 1. Angkat

- Angkat telepon sebelum dering ke - 3

### 2. Salam

- Senyum
- Ucapkan salam, diikuti dengan menyebutkan unit kerja dan nama penerima.
- Tanyakan nama penelpon.
- Tawarkan bantuan.
- Nada suara ramah, jelas, antusias, tidak terburu – buru dan sopan
- Gunakan bahasa yang baik dan benar.

### 3. Simak

- Dengarkan / simak pembicaraan penelpon.

2

- Jangan memotong pembicaraan.
4. Catat
    - ✓ Apabila penelpon meninggalkan pesan, buat beberapa catatan, seperti :
      - Nama Penelpon.
      - Nama Perusahaan
      - Nomor Telepon
      - Isi Pesan, tanggal dan jam telepon
  5. Konfirmasi
    - Konfirmasi kembali catatan isi pesan kepada penelpon.
  6. Terima Kasih
    - Tawarkan bantuan lain
    - Saat menutup pembicaraan, akhiri dengan ucapan terima kasih, salam dan sebut nama penelpon.
    - Biarkan penelpon menutup terlebih dahulu.

## BAB V

### PENEKAKAN KODE ETIK

#### A. MAJELIS KODE ETIK

Untuk menegakkan Kode Etik, maka dibentuk Majelis Kode Etik yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon atas nama Walikota Ambon

1. Keanggotaan Majelis Kode Etik terdiri dari:
  - a. 1 (satu) orang Ketua merangkap Anggota;
  - b. 1 (satu) orang Wakil Ketua merangkap Anggota;
  - c. 1 (satu) orang Sekretaris merangkap Anggota; dan
  - d. sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang Anggota

Dalam hal Anggota Majelis Kode Etik lebih dari 5 (lima) orang, maka jumlahnya harus ganjil. Jabatan dan/atau pangkat Anggota Majelis Kode Etik tidak boleh lebih rendah dari jabatan dan pangkat ASN yang diperiksa yang disangka melanggar Kode Etik, setidak-tidaknya pangkat dan/atau jabatannya sama dengan ASN yang diperiksa.

2. Wewenang dan Tugas

- a. Wewenang

Majelis Kode Etik dalam melaksanakan tugas berwenang untuk:

- memanggil pegawai untuk didengar keterangannya sebagai terlapor;
- menghadirkan Saksi untuk didengar keterangannya guna kepentingan pemeriksaan;
- mengajukan pertanyaan secara langsung kepada Terlapor dan Saksi mengenai sesuatu yang diperlukan dan berkaitan dengan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh terlapor;
- memutuskan/menetapkan terlapor terbukti atau tidak terbukti melakukan pelanggaran;
- memutuskan/menetapkan sanksi jika terlapor terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik; dan

- merekomendasikan sanksi moral dan tindakan administratif.

b. Tugas

Majelis Kode Etik mempunyai tugas :

- melakukan persidangan dan menetapkan jenis pelanggaran Kode Etik;
- membuat rekomendasi pemberian sanksi moral dan tindakan administratif kepada Pejabat yang berwenang; dan
- menyampaikan putusan sidang Majelis Kode Etik kepada Pejabat yang berwenang.

3. Kewajiban

Majelis Kode Etik berkewajiban menyampaikan Keputusan hasil sidang majelis Kode Etik kepada Pejabat yang berwenang sebagai bahan dalam memberikan sanksi moral dan/atau Sanksi Administratif kepada ASN yang melanggar Kode Etik, dengan kewajiban masing-masing anggota majelis sebagai berikut :

a. Ketua Majelis Kode Etik berkewajiban:

- melaksanakan koordinasi dengan anggota Majelis Kode Etik untuk mempersiapkan pelaksanaan sidang dengan mempelajari dan meneliti berkas laporan/pengaduan pelanggaran Kode Etik;
- menentukan jadwal sidang;
- menentukan saksi-saksi yang perlu didengar keterangannya;
- memimpin jalannya sidang;
- menjelaskan alasan dan tujuan persidangan;
- mempertimbangkan saran, pendapat baik dari anggota Majelis Kode Etik maupun Saksi untuk merumuskan putusan sidang;
- menandatangani putusan sidang;
- membacakan putusan sidang; dan menandatangani berita acara sidang.

b. Wakil Ketua Majelis Kode Etik berkewajiban:

- membantu kelancaran pelaksanaan tugas Ketua Majelis Kode Etik;
- memimpin sidang apabila Ketua Majelis Kode etik berhalangan;
- mengkoordinasikan kegiatan dengan Sekretaris Majelis Kode Etik; dan
- menandatangani berita acara sidang.

c. Sekretaris Majelis Kode Etik berkewajiban:

- menyiapkan administrasi persidangan;
- membuat dan mengirimkan surat panggilan kepada Terlapor, Pelapor/Pengadu dan/atau Saksi yang diperlukan;
- menyusun berita acara sidang;
- menyiapkan konsep putusan sidang;
- menyampaikan surat putusan sidang kepada Terlapor;
- membuat dan mengirimkan laporan hasil sidang kepada atasan terlapor; dan
- menandatangani berita acara sidang.

d. Anggota Majelis Kode Etik berkewajiban:

- mengajukan pertanyaan kepada Terlapor, Saksi untuk kepentingan sidang;
- mengajukan saran kepada Ketua Majelis Kode Etik baik diminta ataupun tidak; dan

- mengikuti seluruh kegiatan persidangan termasuk melakukan peninjauan di lapangan bila diperlukan.

## B. SANKSI

Pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku dikenakan sanksi berupa

- a). Sanksi Moral;
- b). Sanksi Administrasi dan
- c). Hukuman Disiplin.

### a. Sanksi Moral

Pegawai yang melakukan pelanggaran Kode Etik dikenakan sanksi moral yang dibuat secara tertulis dan dinyatakan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian, sanksi moral tersebut berupa :

- Pernyataan secara tertutup  
Pernyataan secara tertutup yaitu disampaikan Pejabat yang berwenang dalam ruang tertutup yang hanya diketahui oleh ASN yang bersangkutan dan Pejabat lain yang terkait dengan syarat pangkat Pejabat serta tidak boleh lebih rendah dari ASN yang bersangkutan.
- Pernyataan secara terbuka  
Pernyataan secara terbuka dilakukan oleh Pejabat yang berwenang atau Pejabat lain yang ditunjuk melalui :
  1. Forum pertemuan resmi Pegawai;
  2. Apel Pagi
  3. Papan pengumuman

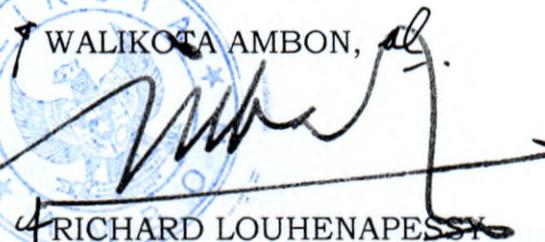
Dalam Pemberian sanksi moral harus disebutkan jenis pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Pegawai. Pegawai yang melakukan pelanggaran Kode Etik selain dikenakan sanksi moral dapat dikenakan tindakan administratif sesuai dengan keketentuan peraturan perundang-undangan, atas rekomendasi Majelis Kode Etik.

### b. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi diberikan berdasarkan rekomendasi dari Majelis Kode Etik dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### c. Hukuman Disiplin

Pelanggaran disiplin ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

WALIKOTA AMBON,  
  
RICHARD LOUHENAPESSI