



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. G. Obos XI/Ir. Soekarno (Lingkar Dalam) Telp.(0536) 3222639 Fax.(0536) 3222639 Palangka Raya
Website: <https://dukcapil.palangkaraya.go.id> Email: pengaduandisdukcapil@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA

NOMOR : 470/222.1/DKSP/V/2022

TENTANG

KODE ETIK PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PALANGKARAYA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja penanganan pengaduan masyarakat, maka diperlukan pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pengelola pengaduan;
- b. bahwa pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pengelola pengaduan perlu ditetapkan dalam kode etik pengelola pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tentang Kode Etik Pengelola Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kotapradja Palangka Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2753);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 265, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5373);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
14. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2016 Nomor 4, dan Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3);
15. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 06 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota

Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 6, dan Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2);

17. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 18 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2016 Nomor 47);
18. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 46 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya (Berita Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2021 Nomor 46);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tentang Kode Etik Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- KEDUA : Membentuk kode etik pengelola pengaduan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sebagaimana tercantum di dalam lampiran Keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KETIGA : Kode etik sebagaimana diktum kesatu, terdiri dari:
1. Pendahuluan;
 2. Kode Etik Pengelola Pengaduan;
 3. Penegakan Kode Etik;
 4. Penutup.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palangka Raya
Pada tanggal, 10 Mei 2022

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PALANGKA RAYA,



Drs. H. EDIE, M.AP

Pembina Tk.I

NIP. 19690301 199103 1 014

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA
NOMOR : 470/222.1/DKSP/V/2022
TANGGAL 10 MEI 2022
TENTANG
KODE ETIK PENGELOLA PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PALANGKA RAYA

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Ditambahkan lagi pada pasal lainnya bahwa menyampaikan pengaduan pun merupakan hak masyarakat sekaligus menjadi kewajiban pemerintah untuk menindaklanjuti dan menanggapi pengaduan yang disampaikan.

Untuk melaksanakan amanat tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah menginisiasi untuk mengelola pelayanan publik yang lebih baik melalui pengelolaan penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya dengan menyediakan kanal pengaduan yakni melalui WhatsApp center, Website dan pemanfaatan aplikasi LAPOR.

Sebagai upaya untuk menjamin pelayanan pengelola pengaduan yang lebih baik khususnya terkait dengan mental dan moral aparatur pengelolanya, maka Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menilai perlu menerbitkan kode etik bagi pengelola pengaduan.

1.2. Tujuan

Kode Etik adalah tatanan nilai dan prinsip yang wajib dipatuhi untuk mengelola pengaduan yang lebih baik. Kode Etik bertujuan menjaga martabat, kehormatan, citra dan kredibilitas pengelolaan pengaduan.

1.3. Sasaran

Pengelola pengaduan yang terikat oleh kode etik ini adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk mengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

1.4. Ruang Lingkup

Kode etik ini mengatur beberapa hal yang meliputi :

1. Prinsip perilaku pengelola pengaduan;
2. Kewajiban dan larangan bagi pengelola pengaduan;
3. Penegakan kode etik.

II. Kode Etik Pengelola Pengaduan

2.1. Prinsip Perilaku

Pengelola pengaduan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya wajib mematuhi prinsip perilaku, sebagai berikut:

1. Integritas

Pengelola pengaduan harus memiliki kepribadian jujur, dan bertanggung jawab untuk membangun kepercayaan pelapor dan terlapor. Oleh karena itu pengelola pengaduan wajib mematuhi aturan perilaku :

- a. melaksanakan tugasnya secara jujur, teliti, bertanggung jawab dan bersungguh sungguh;
- b. menunjukkan kesetiaan dalam segala hal yang berkaitan dengan profesi dan organisasi dalam melaksanakan tugas;
- c. menjaga citra dan mendukung visi dan misi organisasi;
- d. saling mengingatkan, dan mengoreksi perilaku sesama pengelola pengaduan.

2. Obyektivitas

Pengelola pengaduan harus menjunjung tinggi ketidakberpihakan, profesional dalam pengumpulan data/informasi baik dari pelapor maupun terlapor. Oleh karena itu pengelola pengaduan wajib mematuhi aturan perilaku :

- a. memfasilitasi komunikasi antara pelapor dan terlapor secara seimbang dan tidak berpihak guna menyelesaikan pengaduan;
- b. melakukan langkah-langkah yang relevan untuk memastikan pemenuhan hak dan kewajiban pelapor dan terlapor;
- c. tidak terlibat secara substantif dalam penyelesaian pengaduan.

3. Kerahasiaan

Pengelola pengaduan wajib untuk tidak mengungkapkan informasi tersebut tanpa adanya kewenangan yang memadai. Oleh karena itu pengelola pengaduan wajib mematuhi aturan perilaku :

- a. secara hati-hati menggunakan dan menjaga segala informasi yang diperoleh selama melaksanakan tugas;
- b. tidak akan menggunakan informasi yang diperoleh untuk kepentingan pribadi/golongan di luar kepentingan penyelesaian pengaduan.

4. Kompetensi

Pengelola pengaduan harus memiliki pengetahuan, keahlian, pengalaman dan ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas. Oleh karena itu Pengelola Pengaduan wajib mematuhi aturan perilaku :

- a. melaksanakan pengelolaan pengaduan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku;
- b. menolak untuk menindaklanjuti pengaduan apabila tidak sesuai dengan kewenangan.

2.2. Kewajiban dan Larangan Pengelola Pengaduan

Pengelola pengaduan wajib memberi pelayanan dengan :

- a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif dan tidak memungut biaya;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan;
- f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

Pengelola pengaduan dilarang :

- a. menggunakan fasilitas sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apa pun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

III. Penegakan Kode Etik

Kode etik pengelola pengaduan wajib ditaati oleh seluruh unsur pengelola pengaduan. Oleh karena itu pelanggaran terhadap kode etik berlaku ketentuan sebagai berikut :

- a. penegakan kode etik merupakan kewenangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- b. setiap pelanggaran kode etik oleh unsur pengelola pengaduan wajib dilaporkan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya;
- c. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya berwenang untuk memberikan teguran dan/atau sanksi lainnya kepada unsur pengelola pengaduan.

IV. Penutup

Kode Etik pengelola pengaduan merupakan amanat yang wajib dijaga agar pengelolaan pengaduan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal, 10 Mei 2022

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA

PALANGKA RAYA,



Des. H. EDIE, M.AP

Pembina Tk.I

NIP. 19690301 199103 1 014