



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend Sudirman No.460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, Pekanbaru
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28128

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

NOMOR : Kpts.08/ DPMPTSP/2022

TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

KEPALA DPMPTSP PROVINSI RIAU.

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk mewujudkan Visi terwujudnya Penanaman modal yang kondusif dan Pelayanan Perizinan yang prima;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka Kode Etik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang pembentukan daerah-daerah Swatantra Tingkat 1 Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 75) sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5944);
5. 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 09 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan);
9. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2016 Nomor 4);
10. Peraturan Gubernur Riau Nomor 36 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

dilingkungan Pemerintah Provinsi Riau (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2020 Nomor 37);

11. Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2021 Nomor 61);
12. Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 tahun 2019 dan 53 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2021 Nomor 53);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Kode Etik Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu pintu Provinsi Riau, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Kode Etik Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu Penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan azas penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Di tetapkan di : Pekanbaru
pada tanggal : 24 Januari 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PTSP PROVINSI RIAU
TANGGAL : 24 Januari 2022
NOMOR : Kpts.08/DPMPTSP/2022

KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

A. HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA LAYANAN

1. KEWAJIBAN

Penyelenggaraan pelayanan berkewajiban:

1. Senantiasa melaksanakan perbaikan dan peningkatan sikap aparatur Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik didasarkan pada nilai-nilai kehidupan berbangsa dan bernegara yang mencakup :
 - a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
 - b. Mengakui dan menjunjung tinggi Pancasila sebagai ideologi bangsa dan Negara;
 - c. Mengakui dan menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
 - d. Taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Senantiasa memperhatikan sikap dalam pelaksanaan pelayanan publik mencakup :
 - a. Sikap disiplin dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas-batas etika dan moralitas serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan;
 - b. Sikap cepat dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan jadwal waktu pelayanan publik yang sudah ditentukan;
 - c. Sikap tegas dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan publik;
 - d. Sikap sopan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa pelayanan publik;
 - e. Sikap ramah dan simpatik dalam pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan publik;
 - f. Sikap adil/tidak diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;
 - g. Sikap terbuka dan jujur dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan publik yang jelas dan benar;

- h. Sikap loyal dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atas dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelayanan publik;
 - i. Sikap sabar dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan melihat perilaku pengguna bahasa layanan publik yang menyinggung perasaan;
 - j. Sikap kepatuhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan publik;
 - k. Sikap teladan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan publik;
 - l. Sikap komunikatif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara berkominikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan publik pada saat memberikan pelayanan publik;
 - m. Sikap kreatif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik;
 - n. Sikap bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik atas hasil pelaksanaan tugas dalam rangka pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - o. Sikap objektif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna layanan publik.
3. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan hal-hal berikut :
- Penampilan diri :
 - a. Pastikan rambut dan tata rias wajah sesuai standar penampilan (tidak berlebihan).
 - b. Pastikan pemakaian seragam , aksesoris dan atribut sesuai dengan ketentuan.
 - c. Pastikan tanda pengenal pegawai sudah terpasang dan mudah terbaca oleh orang lain.
 - d. Meminta maaf bila terjadi intrupsi (fotokopi, bertanya kepada back office, dll)
 - e. Memproses berkas permohonan secara cepat.
 - f. Pastikan kelengkapan data dan persyaratan administrasi.
 - g. Pastikan input data permohonan telah sesuai dengan aplikasi
 - h. Lakukan verifikasi dan konfirmasi ulang untuk keakuratan data pemohon.
 - i. Aktif mencari kebutuhan lainnya.
”Baik, ada yang bisa saya bantu lagi Bapak/Ibu?”
 - j. Pergunakan kata-kata yang sopan dan membuat masyarakat merasa dihormati, dihargai, dibantu, dicarikan solusi serta dilayani dengan serius.

2. HAK

Penyelenggara pelayanan memiliki hak :

- 1. Memberikan layanan tanpa di hambat atau ditekan pihak lain yang bukan tugasnya.

2. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan layanan.
3. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Menolak permintaan masyarakat yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

B. HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

1. KEWAJIBAN

Masyarakat berkewajiban:

1. Mematuhi dan dan memenuhi ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Standar pelayanan.
2. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik.
3. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.
4. Menggunakan dokumen perizinan dan/atau non perizinan sesuai dengan ketentuannya.

2. HAK

Masyarakat berhak:

1. Mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan.
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
3. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
4. Mendapat advokasi, perlindungan, dan /atau pemenuhan pelayanan.
5. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan
6. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan Standar pelayanan.
7. Mengadukan petugas yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Ombudsman.
8. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Drs. H. HELMI D, M.Pd
Pembina Utama Madya (IV/d)
R INIP. 19661231 199703 1 027