



KEPUTUSAN CAMAT TANJUNG MUTIARA
NOMOR : 42 TAHUN 2025

TENTANG

**KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN KANTOR CAMAT
TANJUNG MUTIARA KABUPATEN AGAM**

CAMAT TANJUNG MUTIARA,

- Menimbang : a. dalam rangka peningkatan kualitas berkesinambungan dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan yang baik;
- b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memberikan perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Camat Tanjung Mutiara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Bupati Agam Nomor 38 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam;
10. Peraturan Bupati Agam Nomor 14 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Kode Etik Pelayanan Publik di lingkungan Kantor Camat Tanjung Mutiara, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi Pengelola dan Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai Azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Tanjung Mutiara
Pada tanggal 29 Desember 2025
Camat,

Edo Alpa Pratama Putra, S.IP
Pembina TK I
NIP. 19880217 200701 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT TANJUNG MUTIARA
NOMOR 42 TAHUN 2025
TANGGAL 29 DESEMBER 2025
TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN KANTOR CAMAT TANJUNG
MUTIARA

**KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN KANTOR CAMAT
TANJUNG MUTIARA KABUPATEN AGAM**

A. HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA PELAYANAN

1. KEWAJIBAN

Penyelenggara 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 dan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Senantiasa memperhatikan sikap dalam pelaksanaan pelayanan publik mencakup :
 - a) Disiplin, dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara berpakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan perundang-undangan;
 - b) Cepat, dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang sudah ditentukan;
 - c) Tegas, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan;
 - d) Sopan, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa pelayanan;

- e) Ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan;
 - f) Terbuka dan jujur, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar;
 - g) Loyal, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan;
 - h) Sabar, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan;
 - i) Kepatuhan, dilakukan dengan menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan jasa pelayanan;
 - j) Teladan, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun pengguna jasa pelayanan;
 - k) Komunikatif, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa pelayanan pada saat memberikan pelayanan;
 - l) Kreatif, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan;
 - m) Bertanggung jawab, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - n) Objektif, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa pelayanan; dan
 - o) Adil/tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;
- 3) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan hal-hal berikut :
- a) Penampilan diri meliputi : rambut dan tata rias wajib sesuai standar penampilan (tidak berlebihan)
 - b) Pastikan pemakaian seragam, aksesoris dan atribut (tanda pengenal dan papan nama)

- c) Meminta maaf bila terjadi interupsi (fotokopi, bertanya/bicara, dll)
- d) Memproses berkas permohonan secara cepat
- e) Pastikan kelengkapan data dan persyaratan administrasi
- f) Pastikan input data permohonan sudah sesuai
- g) Lakukan verifikasi dan konfirmasi ulang untuk keakuratan data pemohon
- h) Aktif menawarkan bantuan yang dibutuhkan
- i) Pergunakan kata kata yang sopan dan membuat masyarakat merasa dihormati, dihargai, dibantu, dicarikan solusi serta dilayani dengan serius

2. HAK

Penyelenggara pelayanan memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa ada tambahan
- b. Mendapat pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- d. Mendapatkan fasilitas sesuai hak seorang pelaksana dalam ketentuan yang berlaku bagi Aparatur Sipil Negara / Pegawai Negeri Sipil

B. HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

1. KEWAJIBAN

Masyarakat berkewajiban :

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan persyaratan pengurusan layanan sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan
- b. Ikut menjaga terpelihara sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik
- c. Berpartisipasi aktif dalam memberikan tanggapan dalam survey kepuasan pelayanan dalam rangka perbaikan pelayanan yang berkesinambungan
- d. Mematuhi semua peraturan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan

2. HAK

Masyarakat berhak :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
- b. Mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d. Mendapatkan advokasi, perlindungan dan pemenuhan pelayanan
- e. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki apabila produk layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan
- f. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila produk layanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g. Mengadukan pelayanan yang menyimpang dari standar pelayanan melalui Layanan pengaduan atau masukan ke dalam kotak saran

C. PENCEGAHAN KKN

Penyelenggara pelayanan berkewajiban menjalankan Pelayanan dengan melaksanakan larangan sebagai berikut :

1. Melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (*favoritism*) kepada kelompok tertentu/ perorangan
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
5. Meminta dana atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana, ucapan terimakasih, imbalan (*kickback*), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung atau tidak langsung

8. Menghilangkan, memalsukan dan merusak aset Negara atau dokumen milik Negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik.
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain
10. Melakukan kegiatan sendiri atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

D. SANKSI DAN PENGHARGAAN

1. Sanksi

Sanksi terhadap pelanggaran kode etik sebagaimana dimaksud dalam dokumen ini, dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Penghargaan

Penghargaan terhadap penyelenggara pelayanan publik diberikan kepada yang berhak menerima penghargaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

E. LARANGAN DISKRIMINASI

Larangan Diskriminasi terhadap segala bentuk perbedaan, pengecualian, pembatasan, atau pemilihan berdasarkan pada ras dan etnis, yang mengakibatkan pencabutan atau pengurangan pengakuan, perolehan, atau pelaksanaan hak asasi manusia dan kebebasan dasar dalam suatu kesetaraan di bidang sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Ditetapkan di Tiku

Pada tanggal 29 Desember 2025

Camat



Edo Aipa Pratama Putra, S.IP
Pembina TK I
NIP. 19880217 200701 1 001