



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU,
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
Jalan Pemuda Sungailiat (33215) Telp. (0717) 96107 Fax. (0717) 96092
E-Mail : dinmp2kukm@gmail.com Website : <http://www.bangka.go.id> SMS : 0812 7878 1145

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN BANGKA**

NOMOR : 188.4/009.2/DINPMP2KUKM/2021

TENTANG

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN BANGKA
NOMOR : 188.4/099.2/DINPMP2KUKM/2021 TENTANG PEDOMAN PERILAKU
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN
BANGKA**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan prinsip-prinsip dan keterampilan layanan yang efektif dan konsisten, maka perlu dilakukan perubahan terhadap pedoman perilaku pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperas, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka
- b. Bahwa perubahan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Daerah Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. 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);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4584);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Bangka Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Pedoman perilaku pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka sebagai pedoman organisasi dan aparatur Dinas Penanaman Modal, Pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka yang berhubungan langsung dengan publik. Oleh karena itu menjadi pedoman penyelenggara pelayanan dibidang pelayanan perizinan da juga merupakan kewajiban dan janji penyelenggaraan layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas
- KEDUA** : Sistematika pedoman perilaku pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka sebagai berikut :
- I. LATAR BELAKANG
 - II. TUJUAN
 - III. ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAKSANAAN PELAYANAN
 - A. HAK DAN KEWAJIBAN
 - B. LARANGAN KKN
 - C. LARANGAN DISKRIMINASI
 - D. SANKSI
 - E. PENGHARGAAN
 - IV. PENUTUP

- KETIGA** : Isi dan uraian pedoman perilaku pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka sebagaimana dimaksud pada diktum kedua dimuat dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEEMPAT** : Pedoman perilaku pelayanan publik sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, aparat pengawas dan masyarakat.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sungailiat
Pada Tanggal : 10 Februari 2021

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL ,
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH**



RESTUNEMI
NIP. 196504231992032003

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Nomor : 188.4/ 009.2 /DINPMP2KUKM/2021
Tanggal : 10 Februari 2021
Tentang : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka
Nomor : 188.4/009.2/DINPMP2KUK/2021 tentang Pedoman Perilaku Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka.

**PEDOMAN PERILAKU PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN BANGKA**

I. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dari instansi pemerintah adalah pelayanan yang bersifat pengabdian pada bangsa dan negara. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui instansi yang memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai aparatur pelayanan masyarakat.

Sebuah pelayanan publik yang baik dikonstruksikan dari sikap dan perilaku pelayanan yang sopan dan tulus, termasuk melindungi hak asasi manusia yang dilayani dan memberikan kepastian hukum. Melayani masyarakat dengan prinsip-prinsip dan keterampilan layanan yang efektif akan menjadikan pelayanan selalu konsisten untuk memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Setiap pelayanan publik wajib mengetahui cara untuk berurusan dengan masyarakat dalam situasi sulit dan cara memberikan tanggapan atau respon positif atas semua permintaan. Kemampuan untuk memahami prinsip-prinsip pelayanan yang baik akan menciptakan sistem dan struktur pelayanan yang berkualitas. Kepribadian positif petugas pelayanan akan mendorong terciptanya layanan berkualitas dengan kredibilitas yang dapat dipercaya masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas perlu ditetapkan aturan dan kebijakan sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Aturan dan kebijakan tersebut merupakan bentuk komitmen yang dibangun lembaga baik dari segi pelayanan administrasi maupun pelayanan pribadi.

Berdasarkan hal tersebut di atas, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka sebagai salah satu instansi pemerintah pelaksana pelayanan publik perlu menetapkan pedoman perilaku pelayanan publik sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen perizinan pada masyarakat di lingkungan Kabupaten Bangka.

II. TUJUAN

Melalui pedoman ini, pegawai dilingkungan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka diharapkan dapat :

- a. Meningkatkan kualitas penampilan dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka.
- b. Menjaga komitmen untuk melayani masyarakat pengguna layanan dilingkungan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.
- c. Menjadi pribadi yang profesional dalam merespon tuntutan dan permintaan masyarakat, serta cerdas emosi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat pengguna layanan dilingkungan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka.

III. ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAKSANAAN

A. HAK DAN KEWAJIBAN

Hak dan kewajiban dan disiplin petugas pelayanan tetap berpedoman aturan kepegawaian yang berlaku sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Namun khusus petugas pelaksanaan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka diatur perilaku dan kode etik pelayanan tersendiri sebagai berikut :

a. PENAMPILAN

1. Busana

Berbusana harian sesuai ketentuan yang berlaku, bersih, rapi, serasi dan sopan. Menggunakan warna yang sesuai dengan aturan busana harian. Aksesoris secukupnya tidak berlebihan, tidak menggunakan lebih dari 7 (tujuh) titik aksesoris dalam tubuh. Jilbab menyesuaikan dengan warna busana harian. Petugas Front Office (FO) pada hari Jumat tidak diperkenankan berbusana kaos sesuai dengan sejenisnya. Menggunakan sepatu dengan hak 3-5 cm dengan kaos kaki warna seda.

2. Ekspresi wajah

Menampilkan ekspresi wajah yang wajar, ramah dan santun. Tidak berlebihan, tenang dan sungguh-sungguh.

b. PELAYANAN

1. Tersenyum kepada seluruh pengguna jasa layanan. Baik dengan warga yang sedang dilayani maupun dengan masyarakat lain yang masuk dan menunggu pelayanan dalam area instansi.
2. Mengucapkan salam pada warga yang akan dilayani sebagai pembuka pembicaraan. Salam dapat diucapkan dalam unsur keagamaan maupun salam secara nasional.
3. Menyampaikan kalimat sapaan, menanyakan kabar atau tujuan kedatangan dapat disertai dengan jabat tangan dalam posisi berdiri dan saling berhadapan.

4. Diam dan bersabar serta mempersilahkan warga yang akan dilayani untuk berbicara hingga selesai agar kita mendapat informasi yang banyak. Tidak diperkenankan memotong pembicaraan pengguna jasa layanan.
5. Duduk dalam posisi maju kedepan (tidak bersandar pada kursi). Penuh perhatian dalam mendengar informasi yang disampaikan oleh warga. Lakukan kontak amta.
6. Setelah warga selesai menyampaikan keperluan, ucapkan kata "Baik", kemudian tanyakan nama dan sampaikan penjelasan yang benar.
7. Periksa berkas-berkas yang disampaikan warga dengan seksama. Jika berkas dinyatakan telah lengkap, sampaikan hari dan tanggal dokumen dapat diambil. Jika berkas belum lengkap sampaikan kekurangan berkas dengan tidak menampilkan kesan bahwa kekurangan berkas adalah hal yang fatal.
8. Jika warga mengeluh atau menampilkan sikap tidak menyenangkan, tampilkan sikap yang tenang dan tidak berbicara sebelum warga selesai menyampaikan keluhan.
9. Ucapkan kata "baik" dan sampaikan kembali prosedur yang benar sesuai aturan dengan kalimat yang mudah dipahami.
10. Jika penjelasan tidak dapat diterima warga dan keluhan berlanjut, sampaikan "SILAHKAN BAPAK/IBU MENUNGGU, SAYA AKAN MENYAMPAIKAN MASALAH INI KEPADA ATASAN". Tidak dibenarkan mempersilahkan warga langsung menemui atasan untuk memotong prosedur pelayanan.
11. Jika warga telah selesai menerima pelayanan dalam bentuk apapun, sampaikan pertanyaan tentang hal lain yang mungkin bisa dibantu.
12. Jika tidak ada hal lain yang dapat dibantu, ucapkan salam dan sampaikan "sampai bertemu kembali".

c. PENGETAHUAN

1. Menguasai bidang tugas yang menjadi pelayanan secara jelas dan mendalam.
2. Mempelajari juga prosedur pelayanan pada bidang lainnya.
3. Memiliki kemampuan dalam berbahasa Indonesia yang baik dan benar. Mampu menggunakan bahasa daerah pada saat diperlukan.
4. Memiliki keterampilan mengolah bahasa tubuh dan karakter pribadi yang positif.
5. Mampu menguasai keadaan dan tenang dalam menangani situasi yang sulit dalam pelayanan.
6. Memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah warga pengguna layanan.

B. LARANGAN KORUPSI KOLUSI DAN NEPOTISME (KKN)

Dalam memberikan pelayan petugas pelayanan dan seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka dilarang melakukan perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme. Melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela. Tanpa pamrih baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, kroni maupun kelompok. Serta tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. LARANGAN DISKRIMINASI

Petugas pelayanan dan seluruh pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka melaksanakan tugas tanpa membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan atau dilarang melakukan diskriminasi dalam pelayanan.

D. SANKSI

Apabila petugas pelayanan dan pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka melakukan pelanggaran aturan kepegawaian dan aturan perilaku serta kode etik pelaksanaan akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

E. PENGHARGAAN

Petugas pelayanan akan dilakukan evaluasi/penilaian setiap semester oleh Tim penilai masing-masing bidang Petugas pelayanan yang berprestasi akan memberikan penghargaan/hadiah yang pantas.

IV. PENUTUP

Demikian pedoman ini disusun sebagai dasar dalam menampilkan perilaku pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka. Selanjutnya dalam pelaksanaan jika terdapat hal-hal diluar pedoman yang disusun, akan dilakukan penyesuaian sebagaimana mestinya.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL ,
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN**

