



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Mustafa Kemal No. 27 Telp. (0727) 322209  
**KALIANDA**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN  
NOMOR : 800/246/IV.12/2022

TENTANG  
PERATURAN PRILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

KEPALA DINAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCACATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

- Menimbang : a. Bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Lampung Selatan dalam hal pemberian perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum terhadap setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk Kabupaten Lampung Selatan;
- b. bahwa untuk optimalnya penyelenggaraan pelayanan public di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu diberlakukan norma etika pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Dinas tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3890);
2. 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 diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 TAHUN 2008 Nomor 59 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Penduduk dan Perkembangan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Layanan;

Menetapkan : PERARATURAN KEPELA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TENTANG ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN;

MEMUSTUSKAN  
BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam peraturan ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta Perangkat Daerah sebagai unsure penyelenggara Pemerintah Daerah;
2. Bupati adalah Bupati Lampung Selatan;
3. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Organisasi/Lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan yang terdiri dari Sekretaris Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Kecamatan dan Kelurahan;
4. Peraturan Kepala Dinas adalah Peraturan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas sebagai pelaksanaan dari Peraturan Kepala Dinas yang bersifat mengatur dan mengikat secara umum;
5. Kode Etik Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang selanjutnya disebut Kode Etik, adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta pergaulan hidup sehari-hari;
6. Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai Negeri Sipil atau Calon Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 yang ditempatkan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan;
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public;
8. Kode Etik Pelayanan Publik adalah (Kodepep) adalah pedoman etis yang disepakati serta diterima oleh public yang mengatur sikap dan perilaku pemberi layanan serta interaksi layanan selama berlangsungnya pelayanan sebagai wujud tanggung jawab masyarakat;
9. Pelanggaran adalah segala bentuk ucapan, tulisan atau perbuatan pegawai yang bertentangan dengan Kode Etik;
10. Pejabat yang berwenang dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan;

BAB II TUJUAN DAN  
FUNGSI Pasal 2

- (1) Peraturantu ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada aparatur bagian pelayanan terhadap pentingnya Kode Etik pelayanan, kejujuran dalam pemberian layanan, tanggung jawab moral dalam pelayanan, disiplin dalam

- melaksanakan tugas serta tidak bertindak diskriminatif terhadap masyarakat pengguna jasa dalam proses layanan;
- (2) Untuk melaksanakan tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberlakukan Kode Etik Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan;
  - (3) Kode Etik Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam lampiran I peraturan ini;

BAB III  
SUMPAH DAN JANJI PELAYANAN  
Pasal 3

- (1) Setiap pemberi layanan mengucapkan Sumpah dan Janji Pelayanan Publik sebagai wujud tanggung jawab, komitmen dan integritas untuk mematuhi nilai-nilai moral yang termuat dalam Kodepep sebagai pedoman sikap dan tingkah laku dalam memberikan Pelayanan Publik;
- (2) Sumpah dan Janji pelayanan public diucapkan dihadapan pejabat yang berwenang mengangkat dan memberhentikan staf penyelenggara pelayanan public;

Pasal 4

- (1) Pengambilan sumpah dan janji pelayanan public dapat dilaksanakan secara kolektif oleh pejabat yang berwenang;
- (2) Naskah sumpah dan janji pelayanan public sebagaimana tercantum dalam lampiran II dan II Peraturan ini;

BAB IV  
KEWAJIBAN DAN TANGGUNG JAWAB  
Pasal 5

- (1) Pegawai wajib mematuhi dan berpedoman pada Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2);
- (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan berkewajiban mensosialisasikan Kode Etik Pelayanan Publik kepada seluruh masyarakat Kabupaten Lampung Selatan;

Pasal 6

Setiap pemberi layanan bertanggung jawab atas pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik (KODEPEP);

Pasal 7

- (1) Pegawai Negeri Sipil dan atau tenaga kontrsk pemberi layanan melanggar ketentuan dalam Pasal 2 ayat (2) dikenakan sanksi;
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sanksi moral berupa permohonan maaf secara lisan dan /tertulis atau pernyataan penyesalan;
- (3) Sanksi moral berupa permohonan maaf sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara langsung oleh pemberi layanan kepada penerima layanan;

Pasal 8

- (1) Setiap aparat yang melihat dan mengetahui telah terjadi pelanggaran Kode Etik Pelayanan Publik (KODEPEP) wajib menyampaikan /mengadukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhak menegur PNS dan atau tenaga kontrak pemberi layanan;

- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui Kontak Pengaduan Kinerja (KPK), Website, email atau SMS dengan menyebutkan dugaan pelanggaran yang dilakukan, bukti-bukti dan identitas pelapor
- (3) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerintahkan untuk meneliti adanya dugaan pelanggaran tersebut dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor

#### Pasal 9

Aturan ini mulai berlaku pada tanggal sejak dikeluarkannya Keputusan ini, agar setiap petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan, dapat melaksanakan dan mematuhi;

Sanksi moral berupa permohonan maaf sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara langsung oleh pemberi layanan kepada penerima layanan;

Ditetapkan di : Kalianda  
Pada Tanggal : 24 Januari 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN



Drs. ~~SAHIBU~~ NANDI, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 1966126 198602 1 002

Tembusan: Yth.

1. Bupati Lampung Selatan (sebagai laporan)
2. Inspektur Kabupaten Lampung Selatan
3. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kab.Lampung Selatan

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIIL KAB.LAMPUNG SELATAN

NOMOR : 800/246 /IV.12/2022  
TANGGAL : 24 JANUARI 2022

TENTANG ATURAN PERILAKU DAN  
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIIL KABUPATEN LAMPUNG  
SELATAN

PERATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KABUPATEN LAMPUNG  
SELATAN

1. PEMBERI LAYANAN HARUS MENGGUNAKAN ATRIBUT DAN IDENTITAS YANG MENUNJUKKAN NAMA DAN INSTANSI PEMBERI LAYANAN.
2. PEMBERI LAYANAN PENGAWALI PELAYANAN DENGAN UCAPAN/SAPAAN 'SALAM' (ADA YANG BISA DIBANTU) DAN MENGAKHIRINYA DENGAN UCAPAN/SAPAAN "TERIMA KASIH (MASIH ADA YANG BISA KAMI BANTU?)
3. PETUGAS LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MELAKUKAN PROSES PELAYANAN DENGAN MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR YANG TELAH DITETAPKAN SESUAI AZA MATERIL DAN AZS FORMIL.
4. PETUGAS LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENGAMBIL ALIH URUSAN LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI SAYARAT DENGAN PERTIMBANGAN YANG SIFATNYA SUBYEKTIF.
5. TIDAK DIBENARKAN MENDAHULUKAN DAN ATAU MELAMBATKAN PROSES LAYANAN KARENA PERTIMBANGAN TERTENTU.
6. SELAMA WAKTU LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENGGUNAKAN KEKUASAAN YANG SIFATNYA HIRARKIS DENGAN MAKSUD MENGINTERVENSI LAYANAN UNTUK MENGABAIKAN REGULASI DAN PROSEDUR LAYANAN.
7. DALAM PROSES PELAYANAN PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MENJANJIKAN JASA ATAU PRODUK LAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN TANPA TERLEBIH DAHULU MEMERIKSA DOKUMEN PENGURUSAN.
8. PEMBERI LAYANAN TIDAK DIBENARKAN MEMINTA ATAU MENERIMA SESUATU BARANG DAN ATAU JASA LAINNYA DILUAR BIAYA/KETENTUAN YANG DITETAPKAN.
9. PADA PROSES LAYANAN, PEMBERI LAYANAN TIDAK DIPERBOLEHKAN MENGERJAKAN HAL-HAL SALINAN KEGIATAN PELAYANAN.
10. PADA PROSES PELAYANAN, PEMBERI LAYANAN TIDAK DIPERBOLEHKAN MENEMUI PENERIMA LAYANAN DILUAR AREA LAYANAN (SERVICE HALL)

11. PEMBERI LAYANAN HARUS MENJAGA, MERAHASIAKAN DAN MELINDUNGI DATA PEMOHON DARI ORANG-ORANG TERTENTU TANPA IZIN TERTULIS DARI PEMILIK DATA TERSEBUT, TERKECUALI UNTUK KEPENTINGAN BANGSA.
12. PROSES LAYANAN HANYA DILAKUKAN SELAMA WAKTU LAYANAN OLEH INSTANSI PEMBERI LAYANAN
13. PEMBERI LAYANAN HENDAKNYA MENJELASKAN DENGAN BAIK DAN JELAS BILAMANA ADA DOKUMEN LAYANAN YANG TIDAK LENGKAP ATAU TIDAK MEMENUHI SYARAT LAYANAN.
14. PEMBERI LAYANAN DILAKUKAN TANPA ADA DISKRIMINASI SUKU, AGAMA, RAS DAN GOLONGAN.
15. PEMBERI LAYANAN HARUS MEMPERLAKUKAN PENERIMA LAYANAN SECARA HARMONIS DAN HUMANIS
16. PEMBERI LAYANAN HARUS MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN MASYARAKAT, BANGSA DAN NEGARA DARIPADA KEPENTINGAN PRIBADI DAN GOLONGAN.
17. DALAM PEMBERIAN PELAYANAN HENDAKNYA TETAP MEMPERTIMBANGKAN IBU HAMI, PARA LANSIA DAN MEREKA YANG MEMILIKI KETERBATASAN FISIK DAN MENTAL

Ditetapkan di : Kalianda  
Tanggal : 24 Januari 2022

KEPALA DINAS  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN



Drs. EDY FERNANDI, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 1966126 198602 1 002

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KAB.LAMPUNG SELATAN

NOMOR : 800/246 /IV.12/2022  
TANGGAL : 24 JANUARI 2022

TENTANG ATURAN PERILAKU DAN  
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KABUPATEN LAMPUNG  
SELATAN

### SUMPAH PELAYANAN PUBLIK

DEMIALLAH, SAYA BERSUMPAH : BAHWA SAYA, UNTUK DIPERCAYA  
MENJADI PEMBERI LAYANAN PUBLIK AKAN BERTANGGUNG JAWAB  
KEPADA TUHAN, BANGSA DAN MASYARAKAT

BAHWA SAYA, AKAN MEMATUHI SEPENUHNYA SEGALA PERATURAN  
PERUNDANG—UNDANGAN YANG BERLAKU DAN DENGAN IKHLAS  
MELAKSANAKAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

BAHWA SAYA, AKAN SENANTIASA MENJUNJUNG TINGGI KODE ETIK  
PELAYANAN PUBLIK DALAM SETIAP DAN TINGKAH LAKU SECARA  
TERHORMAT DAN MULIA

BAHWA SAYA, AKAN MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN NEGARA DAN  
MASYARAKAT DARI PADA KEPENTINGAN DIRI SENDIRI, PRIBADI DAN  
GOLONGAN

BAHWA SAYA, AKAN MEMEGANG TEGUH KERAHASIAAN DATA YANG  
MENURUT SIFATNYA ATAU MENURUT KETENTUANNY HARUS SAYA  
RAHASIAKAN

BAHWA SAYA, AKAN BEKERJA DENGAN DISIPLIN, JUJUT DAN IKHLAS  
UNTUK KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK SEMOGA TUHAN YANG MAHA  
ESA MELIMPAHKAN PETUNJUK DAN BIMBINGANNYA KEPADA KITA  
SEKALIAN

Ditetapkan di : Kalianda  
Tanggal : 24 Januari 2022

KEPALA DINAS  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPII  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN



Drs. EDY FIRNANDI, M.Si

Penbina Utama Muda

NIP. 1966126 198602 1 002

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KAB.LAMPUNG SELATAN

NOMOR : 800/246 /IV.12/2022  
TANGGAL : 24 JANUARI 2022

TENTANG ATURAN PERILAKU DAN  
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN LAMPUNG  
SELATAN

19 JANJI PELAYANAN PUBLIK

1. BERJANJI MENETAPKAN JAM PELAYANAN
2. BERJANJI MEMPERCEPAT PROEDUR PELAYANAN
3. BERJANJI MENJAMIN KUALITAS PELAYANAN
4. BERJANJI MEMBERIKAN SOLUSI
5. BERJANJI SELALU KOMUNIKATIF
6. BERJANJI SELALU RAMAH DAN TERSENYUM
7. BERJANJI MENJAMIN KEAMANAN
8. BERJANJI MENATA RUANGAN
9. BERJANJI MEMBERLAKUKAN ANTRIAN
10. BERJANJI MEMBINA PETUGAS
11. BERJANJI MENGAWASI OPERATOR
12. BERJANJI MELAKUKAN KOORDINASI
13. BERJANJI MELAKUKAN SOSIALISASI
14. BERJANJI MENGGUNAKAN ATRIBUT SERAGAM DAN IDENTITAS
15. BERJANJI BERTANGGUNG JAWAB PENUH
16. BERJANJI MENDENGARKAN KELUHAN
17. BERJANJI MELAKUKAN PEMBINAAN
18. BERJANJI MELAKUKAN PENGAWASAN
19. BERJANJI MENINDAKLANJUTI ADUAN MASYARAKAT

Surat Keputusan ini disampaikan kepada seluruh Pegawai Negeri sipil dan Pegawai Harian Lepas Sukarela pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kalianda  
Tanggal : 24 Januari 2022

KEPALA DINAS  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN



Drs. EDY FIRNANDI, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 1966126 198602 1 002