



**PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**LEHONG - BORONG**

---

**PERATURAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

**NOMOR :KC. 470/10/I/ 2022**

**T E N T A N G**

**ATURAN PRILAKU DAN KODE ETIK, MAKLUMAT SERTA BUDAYA PELAYANAN**

**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

- Menimbang : A Bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur merupakan Struktur Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan Pelayanan pemberian perlindungan, pengakuan, penetapan status pribadi dan status hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk Manggarai Timur;
- B Bahwa untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud perlu diberlakukan Aturan Prilaku dan Kode Etik serta Budaya Pelayanan lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur;
- C Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan peraturan Kepala Dinas tentang Aturan Prilaku dan Kode Etik, Maklumat serta Budaya Pelayanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Manggarai Timur;
- D Aturan Prilaku dan Kode Etik, Maklumat serta Budaya Pelayanan terlampir;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041); sebagaimana telah diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
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 4674);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 beberapa kali diubah, 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);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6345);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 127), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2019 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 170).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TENTANG ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK, MAKLUMAT, SERTA BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Dinas ini yang dimaksud dengan :

- 1 Pemerintah Daerah adalah Bupati Manggarai Timur beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah
- 2 Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur
- 3 Peraturan Kepala Dinas adalah peraturan yang ditetapkan oleh kepala dinas yang bersifat mengatur dan mengikat secara umum
- 4 Aturan Prilaku dan Kode Etik serta Budaya Pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah pedoman aturan, sikap, tingkah laku, dan perbuatan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta pergaulan hidup sehari-hari.
- 5 Aturan Prilaku dan Kode Etik, Maklumat, serta Budaya Pelayanan adalah pedoman etis yang telah disepakati bersama yang mengatur sikap dan perilaku pemberi layanan serta interaksi layanan selama berlangsungnya pelayanan sebagai wujud tanggung jawab kepada masyarakat.
- 6 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 7 Pejabat yang berwewenang dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

## BAB II

### TUJUAN DAN FUNGSI

#### Pasal 2

- 1 Peraturan ini bertujuan sebagai pedoman kepada pegawai lingkup dinas kependudukan dan pencatatan sipil agar dijalankan dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Aturan Prilaku dan kode Etik, Maklumat serta Budaya Pelayanan.
- 2 Untuk melaksanakan tujuan dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat(1), diberlakukan Aturan Prilaku dan Kode Etik, Maklumat, serta Budaya Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur
- 3 Aturan Prilaku dan Kode Etik, Maklumat serta Budaya Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam lampiran I, lampiran II, dan Lampiran III peraturan ini.

## BAB III

### ATURAN PRILAKU DAN KODE ETIK, MAKLUMAT SERTA BUDAYA PELAYANAN

#### Pasal 3

- 1 Aturan Prilaku dan Kode Etik  
Dalam pelayanan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mematuhi aturan prilaku dan kode etik yang telah ditetapkan, sebagai wujud tanggung jawab, komitmen dan integritas untuk mematuhi nilai-nilai moral yang termuat dalam aturan prilaku dan kode etik sebagai pedoman sikap dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan publik.
- 2 Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan merupakan sumpah atau janji mengenai kewajiban seluruh pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan secara optimal, prima dan gratis menuju Matim SEBER.
- 3 Budaya Pelayanan  
Budaya Pelayanan Merupakan perlakuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan dengan salam 3SR (**“Senyum, Sapa, Sopan, Ramah”**). Budaya Pelayanan ini digunakan untuk melayani masyarakat melalui tindakan dan ucapan yang sopan dan santun, sehingga membahagiakan masyarakat.

**BAB IV**  
**KEWAJIBAN DAN TANGGUNG JAWAB**

Pasal 4

- 1 Setiap Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mematuhi dan memedomani pada Aturan Prilaku dan Kode Etik, Maklumat, serta Budaya Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam lampiran I, II dan III dari keputusan ini
- 2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mensosialisasikan Aturan Prilaku dan Kode Etik, Maklumat serta Budaya Pelayanan kepada seluruh masyarakat Manggarai Timur

**BAB V**

PENUTUP

Pasal 5

- 1 Peraturan ini dibuat untuk dapat dilaksanakan oleh seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur
- 2 Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat perubahan dan kekeliruan dalam penetapannya

Ditetapkan di : Borong  
Pada tanggal : 05 Januari 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Lampiran I : Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur  
Nomor : KC.470/10 /I/2022  
Tanggal : 05 Januari 2022  
Tentang : ATURAN PRILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN

### **ATURAN PRILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN**

1. Hak Petugas Pelayanan
  - a. Mendapatkan update tentang perundangan-undangan serta peraturan terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
  - b. Mendapatkan hak akses yang sesuai dengan tugas dan wewenangnya dalam pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
2. Kewajiban Petugas Pelayanan
  - a. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
  - b. Bersikap dan bertingkah laku senyum, sopan, santun dan ramah terhadap masyarakat,
  - c. Memberikan pelayanan yang profesional, responsive, tepat waktu, taat aturan dan tidak memungut biaya, serta tidak diskriminatif,
  - d. Tidak mempersulit Pelayanan terhadap masyarakat
  - e. Mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan,
  - f. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan Administrasi Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
  - g. Petugas yang melayani dapat menjelaskan secara detail bila terdapat dokumen atau data pendukung yang tidak lengkap/tidak memenuhi persyaratan kepada pemohon,
  - h. Terbuka terhadap setiap bentuk saran dan kritik konstruktif dari masyarakat,
  - i. Dalam proses layanan, tetap memprioritaskan ibu hamil, ibu menyusui, para lansia dan mereka yang memiliki keterbatasan fisik dan mental (disabilitas dan ODGJ),
3. Larangan Petugas Pelayanan
  - a. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN),
  - b. Menemui pemohon diluar area pelayanan,
  - c. Diskriminatif dalam melakukan pelayanan,
  - d. Mencari keuntungan dalam bentuk apapun dengan meminta sesuatu barang atau jasa lainnya untuk mempercepat proses pengurusan dokumen,
  - e. Menerima segala imbalan atau janji dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan,
  - f. Menghilangkan, memalsukan dan atau merusak berkas atau dokumen,
  - g. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Sanksi Petugas Pelayanan
  - a. Teguran lisan atau tertulis dari atasan
  - b. Mendapatkan Hukuman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku,

5. Pemberian Penghargaan

Bagi Pegawai yang berprestasi dan berprilaku baik akan diberikan penghargaan dalam bentuk piagam penghargaan

6. Kode Etik Petugas Pelayanan

- a. Melayani masyarakat tepat waktu,
- b. Menggunakan pakaian seragam khusus,
- c. Tidak merokok saat melakukan pelayanan,
- d. Tidak menggunakan Hand Phone (HP) saat melakukan pelayanan,
- e. Berpenampilan yang sopan

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



\*

Lampiran II : Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

Nomor : KC. 470/10/I/2022

Tanggal : 05 Januari 2022

Tentang : MAKLUMAT

## **ISI MAKLUMAT**

**“ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP DAN SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA  
KEPADА MASYARAKAT SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG SUDAH  
DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI  
SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Lampiran III : Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

Nomor : KC. 470/10/I/2022

Tanggal : 05 Januari 2022

Tentang : BUDAYA PELAYANAN

**BUDAYA PELAYANAN**

**“KAMI MELAYANI ANDA DENGAN SENYUM, SAPA, SOPAN, RAMAH  
(3S R)”**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil







