



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

KECAMATAN LUMAJANG

Jl. Achmad Yani Nomor 9, Kelurahan Kepuharjo, Kecamatan Lumajang

Kabupaten Lumajang, Jawa Timur

Telepon (0334) 881127

E-mail : kec_lumajang@lumajangkab.go.id

KEPUTUSAN CAMAT LUMAJANG NOMOR : 100.3.3/17/427.90/2025

T E N T A N G

PENETAPAN KODE ETIK PELAYANAN DAN BUDAYA PELAYANAN PADA KELURAHAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN LUMAJANG

CAMAT LUMAJANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa salah satu indikator penilaian kepatuhan pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik, maka perlu adanya Kode Etik Pelayanan dan Budaya Pelayanan;
- c. bahwa sebagaimana huruf a dan b diatas dipandang perlu menetapkan Kode Etik Pelayanan dan Budaya Pelayanan pada Kelurahan di lingkungan Kecamatan Lumajang dengan Keputusan Camat Lumajang Kabupaten Lumajang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
4. Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan;
8. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Kode Etik Pelayanan dan Budaya Pelayanan pada Kelurahan di lingkungan Kecamatan Lumajang

KEDUA : **KODE ETIK PELAYANAN** :

A. **KEWAJIBAN PELAKSANA PELAYANAN**

1. Bersikap ramah, sopan dan santun;
2. Menggunakan seragam yang telah ditentukan dan mengenakan tanda pengenal;
3. Senantiasa bersikap netral dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya;
4. Profesional, dan tidak mempersulit yang dilayani;
5. Membuka diri, bersedia menampung kritik, protes, keluhan serta keberatan dari penerima layanan.

B. **HAK PELAKSANA PELAYANAN**

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerjasama;
3. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan;
5. Mendapatkan penghargaan.

C. **LARANGAN PELAKSANA PELAYANAN**

1. Diskriminatif;
2. Melakukan praktik korupsi, kolusi dan nepotisme;
3. Melakukan pungutan yang tidak sah dalam bentuk apapun;
4. Menghilangkan, memalsukan / merusak dokumen pelayanan;
5. Memanfaatkan sarana prasarana pelayanan untuk kepentingan pribadi.

D. **SANKSI PELAKSANA PELAYANAN**

1. Mendapatkan sanksi Surat Teguran dari Atasan;
2. Mendapatkan sanksi hukuman sesuai peraturan yang berlaku.

BUDAYA PELAYANAN :

1. BerAKHLAK

- Berorientasi Pelayanan, yaitu : ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan;

- **Akuntabel**, yaitu : melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi;
- **Kompeten**, yaitu : meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
- **Harmonis**, yaitu : menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
- **Loyal**, yaitu : menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara;
- **Adaptif**, yaitu : cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan dan terus berinovasi;
- **Kolaboratif**, yaitu : terbuka dalam bekerjasama dan memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.

2. Siap memberikan pelayanan dengan **5-S**
 “ SENYUM...SAPA...SALAM...SOPAN...SANTUN “

3. MOTO PELAYANAN

Melayani dengan **RAMAH** :

- R : Rapi dalam administrasi;
- A : Amanah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- M : Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun;
- A : Adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- H : Harus meningkatkan kerja sama.

- KETIGA : Kode Etik dan Budaya Pelayanan ini wajib dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Camat tanggal 06 Januari 2025, nomor : 000.8.3.4/10/427.90/2025 tentang Penetapan Kode Etik Pelayanan dan Budaya Pelayanan Kelurahan Se Kecamatan Lumajang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lumajang
 Pada tanggal : 17 Februari 2025

CAMAT LUMAJANG,



Drs. DEDWI SUPRAPTO, M.Si.
 Pembina Tingkat I / IV/b
 NIP. 197012181991011002