SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN NUNUKAN

KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NUNUKAN
NOMOR 97 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NUNUKAN

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NUNUKAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat;

b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima diperlukan pedoman berupa kode etik yang mengikat seluruh aparatur penyelenggara pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Kode Etik Pelayanan Publik dengan Surat Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Nunukan tentang kode etik di Lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Nunukan.

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022;
4. Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman StandarPelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616): Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170):
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NUNUKAN TENTANG PENETAPAN KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NUNUKAN.

KESATU : Memberlakukan Kode Etik Pelayanan Publik di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Nunukan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

KEDUA : Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU berlaku untuk:

a. Seluruh Aparatur Sipil Negara di lingkungan KPU Kabupaten Nunukan;

b. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK);
c. Semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Setiap penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA wajib:

1. Memahami, menghayati, dan melaksanakan Kode Etik Pelayanan Publik;
2. Memberikan pelayanan dengan sepenuh hati sesuai dengan standar yang ditetapkan;
3. Menjaga martabat dan kehormatan profesi sebagai pelayan masyarakat.

KEEMPAT : Pelanggaran terhadap Kode Etik Pelayanan Publik akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Nunukan
pada tanggal 21 September 2026
Plt. SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NUNUKAN,

ttd.

IRWANSYAH MANSYUR

Salinan Sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NUNUKAN
Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Nunukan

Irwansyah Mansyur

LAMPIRAN

KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NUNUKAN
NOMOR 97 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NUNUKAN

PENETAPAN KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN NUNUKAN

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat, diperlukan pedoman perilaku bagi setiap aparatur atau penyelenggara pelayanan publik. Pedoman tersebut dituangkan dalam Kode Etik Pelayanan Publik, yang menjadi landasan moral dan etika dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Kode etik ini disusun sebagai upaya untuk menjaga integritas, profesionalisme, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya kode etik, diharapkan setiap aparatur penyelenggara pelayanan dapat menjalankan tugas secara konsisten, adil, dan sesuai dengan nilai-nilai dasar pelayanan, sehingga tercipta budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta tercapainya tujuan pembangunan nasional.

B. Ketentuan Umum

1. Kode Etik Pelayanan Publik adalah seperangkat norma, nilai, dan aturan perilaku yang wajib dipatuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap pejabat, pegawai, atau aparatur yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.
4. Etika Pelayanan meliputi sikap, perilaku, tutur kata, serta tindakan yang mencerminkan integritas, profesionalisme, kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan dalam memberikan pelayanan.
5. Tujuan Kode Etik adalah:
   - Menjadi pedoman perilaku bagi setiap penyelenggara pelayanan publik.
   - Mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, dan praktik yang merugikan masyarakat.
   - Mendorong terciptanya budaya pelayanan yang prima, transparan, cepat,tepat, dan akuntabel.
   - Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Prinsip dasar Pelayanan Publik

1. Asas Pelayanan

   Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

   a) Kepentingan umum - mengutamakan kesejahteraan umum dengan tetap memperhatikan kepentingan pribadi dan golongan.
   b) Kepastian hukum - jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
   c) Kesamaan hak - pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
   d) Keseimbangan hak dan kewajiban - pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan.
   e) Keprofesionalan - mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
   f) Partisipatif - peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
   g) Persamaan perlakuan/non-diskriminatif - tidak membedakan perlakuan dalam hal apapun terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan kemampuan ekonomi.
   h) Keterbukaan - setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i) Akuntabilitas - proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan – memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
k) Ketepatan waktu - penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan - setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

2. Nilai integritas

Setiap pelaksana pelayanan publik wajib:

a) Berperilaku jujur dalam setiap tindakan dan keputusan
b) Konsisten antara ucapan dan perbuatan
c) Dapat dipercaya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab
d) Menolak segala bentuk gratifikasi yang dapat mempengaruhi keputusan
e) Tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi atau golongan
f) Mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi

3. Nilai Profesionalisme

Setiap pelaksana pelayanan publik wajib:

a) Bekerja sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki
b) Mengutamakan kualitas hasil kerja
c) Terus meningkatkan kapasitas dan kemampuan diri
d) Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
e) Berkomitmen terhadap pelayanan prima
f) Menyelesaikan tugas tepat waktu dengan hasil yang berkualitas

4. Nilai Netralitas

a) Setiap pelaksana pelayanan publik wajib:
b) Tidak memihak kepada kepentingan tertentu
c) Objektif dalam memberikan pelayanan
d) Tidak terpengaruh oleh faktor primordial (SARA)
e) Memberikan pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku
f) Tidak menggunakan jabatan untuk kepentingan politik praktis
g) Menjaga independensi dalam pengambilan keputusan

5. Nilai Akuntabilitas

Setiap pelaksana pelayanan publik wajib:

a) Bertanggung jawab atas setiap keputusan dan Tindakan
b) Dapat mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya publik
c) Transparan dalam pelaksanaan tugas dan penggunaan anggaran
d) Menerima konsekuensi atas keputusan yang diambil
e) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala
f) Siap dievaluasi dan diaudit sesuai ketentuan yang berlaku

6. Nilai responsifitas

Setiap pelaksana pelayanan publik wajib:

a) Tanggap terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat
b) Cepat merespons keluhan, saran, dan kritik dari masyarakat
c) Proaktif dalam mengidentifikasi masalah pelayanan
d) Memberikan solusi yang tepat dan cepat
e) Melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan
f) Mengantisipasi perubahan kebutuhan masyarakat

D. Standar Perilaku

1. Dalam pelayanan langsung:
   - Melayani dengan sikap hormat, sopan, ramah, dan tersenyum
   - Berpakaian rapi, bersih, dan sopan
   - Menggunakan tanda pengenal yang jelas dan lengkap
   - Hadir tepat waktu sesuai jam kerja yang ditetapkan
   - Memanfaatkan waktu kerja secara efektif dan efisien
2. Dalam memberikan informasi:
   - Memberikan informasi yang jelas, lengkap, benar, dan mudah dipahami
   - Menjelaskan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan
   - Memberikan kepastian jadwal pelayanan
   - Menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang santun dan mudah dimengerti
3. Dalam proses pelayanan:
   - Melayani sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku
   - Memberikan pelayanan secara adil tanpa membeda-bedakan
   - Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai standar yang ditetapkan
   - Memberikan resi/tanda bukti pelayanan kepada pemohon
   - Melakukan koordinasi yang diperlukan dengan unit kerja terkait
4. Dalam menjaga kerahasiaan:

- Menjaga kerahasiaan data dan informasi penerima layanan
- Tidak menyebarluaskan informasi yang bersifat rahasia
- Menggunakan data hanya untuk keperluan pelayanan yang sah

5. Dalam pengembangan diri:
   - Terus belajar dan mengembangkan kompetensi
   - Mengikuti pelatihan dan sosialisasi yang diwajibkan
   - Berbagi pengetahuan dengan rekan kerja
   - Memberikan masukan untuk perbaikan sistem pelayanan

E. Perilaku yang dilarang

Setiap pelaksana pelayanan publik DILARANG:

1. Dalam hal imbalan:
   - Meminta, menerima, atau menuntut pembayaran tambahan di luar ketentuan
   - Menerima hadiah, tip, gratifikasi, atau fasilitas dari penerima layanan
   - Meminta imbalan dalam bentuk apapun untuk mempercepat atau mempermudah pelayanan
2. Dalam hal diskriminasi:
   - Melakukan diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, status sosial, atau kemampuan ekonomi
   - Memberikan pelayanan istimewa kepada orang tertentu
   - Menolak memberikan pelayanan kepada penerima layanan yang memenuhi syarat
3. Dalam hal informasi:
   - Memberikan informasi yang tidak benar, menyesatkan, atau tidak lengkap
   - Menyembunyikan informasi yang seharusnya disampaikan
   - Memberikan janji yang tidak dapat dipenuhi
4. Dalam hal sikap dan perilaku:
   - Bersikap kasar, arogan, sombong, atau tidak sopan
   - Membentak, menghardik, atau melakukan tindakan yang merendahkan martabat penerima layanan
   - Menggunakan kata-kata yang tidak pantas atau menyinggung
5. Dalam hal waktu dan prosedur:
   - Menunda-nunda pelayanan tanpa alasan yang jelas
   - Mempersulit prosedur pelayanan
   - Menambah persyaratan yang tidak ditetapkan dalam peraturan
   - Meninggalkan tempat tugas pada jam kerja tanpa izin

6. Dalam hal penyalahgunaan wewenang:
   - Menggunakan wewenang untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau golongan
   - Menyalahgunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi
   - Melakukan tindakan di luar kewenangan yang dimiliki

F. Standar Pelayanan Khusus

1. Pelayanan Untuk kelompok Rentan

   Dalam melayani kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak), pelaksana wajib:

   a) Memberikan prioritas dan kemudahan akses
   b) Menyediakan fasilitas khusus yang dibutuhkan
   c) Memberikan bantuan tambahan sesuai kebutuhan
   d) Bersabar dan memahami keterbatasan yang dimiliki
   e) Memastikan kenyamanan dan keamanan selama pelayanan

2. Pelayanan Berbasis Teknologi

   Dalam pelayanan yang menggunakan teknologi informasi, pelaksana wajib:

   a) Membantu masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi
   b) Menyediakan alternatif pelayanan manual bila diperlukan
   c) Memastikan sistem berjalan dengan baik
   d) Memberikan panduan penggunaan yang jelas
   e) Responsif terhadap gangguan teknis

3. Pelayanan dalam Situasi Darurat

   Dalam situasi darurat atau bencana, pelaksana wajib:

   a) Memberikan pelayanan prioritas untuk kebutuhan mendesak
   b) Berkoordinasi dengan instansi terkait
   c) Bekerja di luar jam kerja normal bila diperlukan
   d) Memberikan informasi yang akurat dan terkini
   e) Membantu evakuasi data dan dokumen penting

G. Mekanisme Pengawasan

1. Pengawasan pelaksanaan kode etik dilakukan secara internal dan eksternal
2. Setiap pelanggaran kode etik akan ditindak sesuai ketentuan yang berlaku
3. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui mekanisme yang telah disediakan.

H. Sanksi

Pelanggaran terhadap kode etik ini dapat dikenakan sanksi berupa:

1. Teguran lisan
2. Teguran tertulis
3. Pernyataan tidak puas secara tertulis
4. Sanksi administratif lainnya sesuai ketentuan yang berlaku

I. Penutup

Demikian Kode Etik Pelayanan Publik ini dibuat, untuk dipatuhi dan dilaksanakan sebaik-baiknya.

Plt.SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NUNUKAN,

ttd.

IRWANSYAH MANSYUR

Salinan Sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN NUNUKAN
Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Nunukan

Irwansyah Mansyur