



PEMERINTAH KOTA BATAM
KECAMATAN BATAM KOTA

Jl. Raja Ali Kelana No.1 Batam Kota, Kode Pos 29464,
Telepon (0778) 4802887, Faksimile (0778) 7485043,
Laman <https://kecbatamkota.batam.go.id/>

KEPUTUSAN CAMAT BATAM KOTA
NOMOR : 49 TAHUN 2026

TENTANG

KODE ETIK PELAKSANA DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN BATAM KOTA

CAMAT BATAM KOTA

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tata Pemerintahan yang baik (good governance), Pemerintahan yang bersih (clean government), berdayaguna, dan berhasilguna, diperlukan adanya Kode Etik;
- b. Bahwa Kode Etik merupakan upaya mewujudkan pegawai Kecamatan Batam Kota yang profesional, disiplin, bertanggung jawab dan berintegritas tinggi dalam rangka reformasi birokrasi, di lingkungan Kecamatan Batam Kota;
- c. Bahwa berdasarkan uraian sebagaimana dimaksud diatas huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Batam Kota tentang Kode Etik Pelayanan Publik pada lingkungan Kecamatan Batam Kota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2004 tentang

Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;

8. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 6 Tahun 2022 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Walikota Batam Nomor 194 Tahun 2022 Tentang Kode Etik Dan Kode Perilaku Bagi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;
10. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 42 Tahun 2024 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, Dan Sistem Kerja Di Lingkungan Kecamatan dan Kelurahan Kota Batam;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Batam Kota

BAB I

KETENTUAN UMUM

Dalam kode etik ini, yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, atau petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Camat di Lingkungan Kecamatan Batam Kota yang melakukan kegiatan pelayanan publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan.
6. Kode Etik Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Batam Kota yang berisi kewajiban dan larangan dalam melaksanakan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan ini.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menerima manfaat pelayanan publik.
8. Pelanggaran Kode Etik adalah segala bentuk ucapan, tulisan atau perbuatan yang bertentangan dengan kode etik.

9. Pejabat yang berwenang adalah atasan pelayan publik, atasan penyelenggara pelayanan publik, atau pejabat lainnya yang ditunjuk yang berwenang menghukum pelayanan publik atau penyelenggara pelayanan publik yang melanggar kode etik.
10. Norma Dasar adalah nilai-nilai dasar yang harus dimiliki dan dijunjung tinggi oleh setiap pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan tugas.
11. Standar Perilaku adalah tolak ukur perilaku yang harus ditampilkan dan diterapkan oleh pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugas.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN PEMBENTUKAN KODE ETIK

Pembentukan Kode Etik dimaksudkan untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka mendukung produktifitas kerja dan profesionalitas Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan ditetapkan Kode Etik:

1. terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
2. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat untuk menerima pelayanan publik.

BAB III

NORMA DASAR PRIBADI

Setiap Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Batam Kota wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

1. jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
2. terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
3. berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintah, dan organisasi;
4. tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
5. berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
6. profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan/ atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
7. kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
8. tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat;
9. jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahannya yang sesuai;
10. independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
11. sederhana, yaitu bersikap wajar dan/ atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

BAB IV STANDAR PERILAKU

Setiap Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. santun sesuai etika dan tata krama;
2. percaya diri, ramah dan antusias dalam memberikan pelayanan;
3. mempraktekkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
4. adil dan tidak diskriminatif;
5. bersikap cermat, tegas, handal, cepat dan tepat;
6. profesional;
7. berbicara dengan nada dan intonasi yang jelas;
8. tidak mempersulit; dan
9. membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

BAB V KEWAJIBAN, LARANGAN, DAN HAK PELAKSANA

Pelaksana Pelayanan Publik wajib:

1. berlaku adil dan tidak diskriminatif;
2. memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
3. menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
4. bersikap dan bertindak laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
6. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
8. terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
9. proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
10. memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
11. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
12. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
13. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
14. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
15. melaporkan gratifikasi kepada Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) Kecamatan Batam Kota paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak terjadinya gratifikasi.

Pelaksana Pelayanan Publik dilarang:

1. melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau

bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/ perorangan;

4. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
5. meminta dan/ atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (*kickback*), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
6. membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan/ atau tidak langsung;
8. menghilangkan, memalsukan dan/ atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
9. memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
10. membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan/ atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
11. melakukan kegiatan sendiri dan/ atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara; dan
12. menerima gratifikasi dalam segala bentuk dari pihak lain.

Pelaksana Pelayanan Publik berhak:

1. mendapatkan segala hak yang melekat pada dirinya sebagai Aparatur Sipil Negara dan/ atau Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri sesuai peraturan perundangan yang berlaku;
2. memberikan masukan, saran, dan usul kepada Penyelenggara Pelayanan Publik terkait peningkatan pelayanan;
3. mendapatkan penghargaan jika memperoleh predikat Pelaksana Pelayanan Publik Terbaik sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB VI

KEWAJIBAN, LARANGAN, DAN HAK PENYELENGGARA

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib:

1. menyusun, menetapkan, mempublikasikan, dan mendokumentasikan Standar Pelayanan;
2. menempatkan sumber daya manusia yang kompeten untuk melaksanakan pelayanan publik;
3. mengelola anggaran kegiatan pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab;
4. menyediakan dan/ atau mengelola sarana, prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab atas pemeliharaan dan/ atau pergantian sarana dan prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan publik;
5. bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
6. menerbitkan dan menyerahkan hasil pelayanan publik yang menjadi kewenangannya;
7. memfasilitasi pelaksanaan pelayanan publik;
8. menyediakan sarana pengaduan;
9. mengelola dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat; dan

10. melaporkan gratifikasi kepada Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) Inspektorat Kota Batam paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak terjadinya gratifikasi.

Penyelenggara Pelayanan Publik dilarang:

1. melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. menyalahgunakan kewenangan untuk kepentingan pribadi, kelompok atau golongan tertentu; dan

Penyelenggara Pelayanan Publik berhak:

1. mendapatkan segala hak yang melekat pada dirinya sebagai Aparatur Sipil Negara sesuai peraturan perundangan yang berlaku;
2. menerima atau menolak masukan, saran, dan usul dari Pelaksana Pelayanan Publik;
3. memberikan sanksi bagi Pelaksana Pelayanan Publik yang melakukan pelanggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB VII PELAKSANAAN DAN PENGAWASAN KODE ETIK

Kode Etik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan internal oleh atasan langsung Pelaksana atau Penyelenggara Pelayanan Publik yang bersangkutan secara berjenjang dan pengawas fungsional oleh Inspektorat Pemerintah Kota Batam.

BAB VIII MAKLUMAT PELAYANAN

1. Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
2. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/ atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
3. Maklumat pelayanan harus dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB IX PENGHARGAAN

1. Penghargaan diberikan kepada Pelaksana Pelayanan Publik Terbaik yang memiliki kinerja pelayanan terbaik sesuai dengan kode etik dan Standar Pelayanan berdasarkan hasil penilaian kinerja pelaksana pelayanan publik yang diberikan oleh Camat Batam Kota.
2. Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. Piagam penghargaan dan ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik terbaik;
 - b. Menjadi tim pelayanan publik Kecamatan Batam Kota selama 1 tahun;
 - c. Menjadi Tim Penilai Petugas Pelayanan Publik pada periode selanjutnya.

3. Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan secara berkala dan biaya yang timbul sebagai akibat pemberian penghargaan pelaksana pelayanan publik terbaik dibebankan pada anggaran APBD Pemerintahan Kota Batam.
4. Prosedur penilaian kinerja pelaksana pelayanan publik terbaik tercantum dalam Surat Keputusan Camat Batam Kota.

BAB X SANKSI

1. Pelaksana Pelayanan Publik yang melanggar ketentuan dikenai sanksi moral, berupa kewajiban untuk mengajukan permohonan maaf secara lisan dan/ atau tertulis atau pernyataan penyesalan yang disampaikan secara terbuka.
2. Pengenaan sanksi moral sebagaimana dimaksud disampaikan oleh Pejabat yang berwenang dan dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan Publik yang bersangkutan melalui:
 - a. papan pengumuman; atau
 - b. media lain yang dipandang sesuai untuk itu.
3. Pelaksanaan sanksi moral sebagaimana dimaksud disampaikan sebanyak 1 (satu) kali dan paling lama 3 (tiga) hari.

BAB XI KETENTUAN PENUTUP

Kode Etik Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Batam Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batam
Pada Tanggal 21 Juni 2026
Camat Batam Kota



Dwiki Septiawan, S.IP., M.Si
Pembina Tk I, IV/b
NIP. 198709262007011001

Lampiran Keputusan Camat Batam Kota
Nomor : 49 Tahun 2026
Tanggal : 24 Juni 2026

**WAKTU PELAYANAN
KECAMATAN BATAM KOTA**

HARI	WAKTU EFEKTIF LAYANAN	KETERANGAN
Senin – Kamis	07.30 – 16.00 WIB	
<i>Istirahat</i>	<i>12.00 – 13.00 WIB</i>	
Jumat	07.30 – 16.30 WIB	
<i>Istirahat</i>	<i>11.30 – 13.00 WIB</i>	
Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional	Libur	

Ditetapkan di Batam
Pada Tanggal 24 Juni 2026
Camat Batam Kota




Dwiki Septiawan, S.IP., M.Si
Pembina Tk I, IV/b
NIP. 198709262007011001

Lampiran Keputusan Camat Batam Kota
Nomor : 49 Tahun 2026
Tanggal : 24 Juni 2026

**WAKTU PELAYANAN
KECAMATAN BATAM KOTA**

HARI	WAKTU EFEKTIF LAYANAN	KETERANGAN
Senin – Kamis	07.30 – 16.00 WIB	
<i>Istirahat</i>	<i>12.00 – 13.00 WIB</i>	
Jumat	07.30 – 16.30 WIB	
<i>Istirahat</i>	<i>11.30 – 13.00 WIB</i>	
Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional	Libur	

Ditetapkan di Batam
Pada Tanggal 24 Juni 2026
Camat Batam Kota



Dwiki Septiawan, S.IP.,M.Si
Pembina Tk I,IV/b
NIP. 198709262007011001