



BUPATI KETAPANG
PROVINSI KALIMATAN BARAT
PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 3 TAHUN 2021
TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI KETAPANG,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang prima di Kabupaten Ketapang, perlu disusun aturan perilaku dan kode etik dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
6. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KETAPANG TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ketapang.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Ketapang.
3. Bupati adalah Bupati Ketapang.
4. Perangkat Daerah adalah Unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana kegiatan teknis dan/atau kegiatan teknis penunjang pada Perangkat Daerah Kabupaten Ketapang.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Ketapang.
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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
9. Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kepala Penyelenggara adalah Kepala Perangkat Daerah dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

11. Kode Etik Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
15. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
16. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh Penyelenggara layanan kepada penerima layanan.
17. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

18. Kearifan Lokal adalah gagasan setempat (lokal) yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya, yang dapat berupa bahasa, simbol, ornamen, produk/jenis layanan, pola pelayanan, adat istiadat, dan hal-hal lain yang terkait dengan nilai-nilai budaya lokal maupun situasi dan kondisi daerah lokal dimana proses pelayanan publik diselenggarakan dan/atau dijalankan.
19. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, RUANG LINGKUP DAN ASAS

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Kode Etik dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara dan Pelaksana pelayanan publik dalam bersikap, bertingkah laku dan berbuat dalam melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka mendukung produktifitas kerja dan profesionalitas pelayan publik dan penyelenggara.

Pasal 3

Kode etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, bertujuan untuk :

- a. menjaga martabat, kehormatan dan citra Penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat;
- b. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. terwujudnya pelayanan prima yang sesuai, dibutuhkan dan diharapkan masyarakat.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup dan Asas

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

BAB III

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

Kode etik pelayanan publik meliputi :

- a. tata aturan perilaku;
- b. hak dan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik;
- c. larangan Penyelenggara pelayanan publik; dan
- d. perilaku Pelaksana dalam pelayanan.

Pasal 7

Tata aturan perilaku pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a:

- a. jujur, disiplin, proporsional dan professional;
- b. adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;

- d. ramah, bersahabat dan tersenyum;
- e. tegas dan memberikan pelayanan tidak berbelit-belit; dan
- f. mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.

Pasal 8

Hak Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi :

- a. segala hak yang melekat padanya sebagai Pegawai Negeri Sipil atau PPPK sesuai peraturan perundang-perundangan yang berlaku, dan bagi tenaga kontrak sesuai dengan kontrak/perjanjian kerja antara yang bersangkutan dengan Penyelenggara;
- b. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- c. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Kewajiban Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi:

- a. menerima dengan baik setiap permohonan pelayanan;
- b. menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;

- c. memberitahukan dengan sopan dan professional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- d. menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- e. menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala Penyelenggara;
- g. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- j. melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Penyelenggara secara berkala.

Pasal 11

Larangan Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi :

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. diskriminatif dalam pelayanan;
- c. meminta dan/atau menerima imbalan/biaya diluar ketentuan atau melakukan pungutan liar (pungli);

- d. melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN);
- e. meminta sesuatu dari pemohon pelayanan diluar yang telah ditentukan;
- f. menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
- g. menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
- h. mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan/masyarakat;
- i. menggunakan Bahasa yang tidak pantas/kasar kepada pengguna layanan/masyarakat;
- j. menambah personil Pelaksana tanpa persetujuan Kepala Penyelenggara; dan
- k. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara.

Pasal 12

Perilaku pelaksana dalam pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d yang harus dimiliki oleh Pelaksana pelayanan publik, meliputi:

- a. beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. mematuhi segala ketentuan hukum yang berlaku;
- c. menjunjung tinggi disiplin, integritas dan profesionalisme serta mematuhi segala peraturan yang berlaku;
- d. menempatkan diri sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani;
- e. bersikap ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media online maupun media lainnya;
- f. sanggup bekerja keras sesuai tuntutan pekerjaan;
- g. mampu bekerja sama dengan rekan kerja dan taat pada perintah atasan;

- h. melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur dan profesional;
- i. tidak menggunakan fasilitas kantor semata-mata untuk keperluan pribadi;
- j. mengutamakan kepentingan pihak yang dilayani di atas kepentingan pribadi; dan
- k. bersikap netral dan tidak memihak.

BAB IV

BUDAYA PELAYANAN

Pasal 13

Untuk mendukung pelaksanaan Kode Etik pelayanan publik, maka Penyelenggara dapat menetapkan budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana berupa hal-hal sebagai berikut :

- a. menggunakan identitas nama/*id card*/tanda pengenal;
- b. menggunakan pin/atribut/logo pelayanan;
- c. mempraktekkan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun;
- d. mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan sesuai kemampuan Penyelenggara;
- e. sambutan selamat datang kepada pengguna layanan/masyarakat dalam bentuk sapaan yang ramah atau tarian selamat datang;
- f. menjunjung kearifan lokal; dan
- g. menggunakan bentuk budaya pelayanan lainnya sesuai kekhasan masing-masing Penyelenggara.

BAB V

PENGHARGAAN

Pasal 14

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan kepada Penyelenggara yang memiliki prestasi dalam pelayanan publik.

- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati yang dikoordinir oleh unit kerja yang menangani bidang organisasi.
- (3) Bentuk Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. piagam;
 - b. piala/plakat/trofi;
 - c. pin khusus;
 - d. uang pembinaan; dan/atau
 - e. bentuk penghargaan lainnya.
- (4) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bupati atau pejabat yang mewakili pada acara tertentu.

Pasal 15

- (1) Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh Penyelenggara dapat diberikan penghargaan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan secara insidental, maupun secara berkala dan berkelanjutan dengan periode sebagai berikut:
 - a. setiap 1 (satu) bulan;
 - b. setiap 3 (tiga) bulan;
 - c. setiap 4 (empat) bulan;
 - d. setiap 6 (enam) bulan; atau
 - e. setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Bentuk Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. piagam;
 - b. piala/plakat/trofi;
 - c. pin khusus;
 - d. hadiah uang;
 - e. hadiah barang,
 - f. slayer / selempang;

- g. voucher belanja;
 - h. paket kuota data internet;
 - i. pelatihan khusus;
 - j. perjalanan rohani/wisata, dan/atau
 - k. bentuk penghargaan lainnya.
- (4) Kriteria Pelaksana yang memiliki prestasi kerja, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
 - (5) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi indikator, bobot dan skor penilaian prestasi kerja terhadap pelayanan publik.
 - (6) Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dapat dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.
 - (7) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Kepala Penyelenggara oleh tim yang ditunjuk oleh Kepala Penyelenggara.
 - (8) Pelaksana yang berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diusulkan oleh unit kerja Penyelenggara atau unit kerja di bidang organisasi.
 - (9) Penunjukan dan pemberian penghargaan kepada Pelaksana yang diberikan oleh Kepala Penyelenggara ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara.
 - (10) Penunjukan dan pemberian penghargaan kepada Pelaksana yang diberikan oleh Bupati ditetapkan melalui Keputusan Bupati yang dikordinir dan disiapkan oleh unit kerja Penyelenggara atau unit kerja di bidang organisasi.
 - (11) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan oleh Bupati atau Kepala Penyelenggara yang diadakan pada acara tertentu atau pada saat bertugas.

BAB VI
PENGAWASAN DAN SANKSI

Pasal 16

- (1) Pengawasan terhadap pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik dilakukan oleh atasan langsung Pelaksana secara berjenjang.
- (2) Pengawasan terhadap pelanggaran Kode Etik Pelayanan Publik oleh Kepala Penyelenggara dilakukan oleh Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan/atau oleh Bupati selaku pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 17

- (1) Pelanggaran terhadap pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahan yang dilakukan.
- (2) Sebelum dilakukan pemberian sanksi terhadap pelanggaran kode etik, harus dilakukan pembinaan terlebih dahulu serta diberikan teguran secara lisan dan/atau tertulis.
- (3) Tingkatan kesalahan dan jenis sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Tenggang waktu penetapan Pelaksana dinyatakan melanggar dan diberikan teguran dan/atau sanksi paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya pengaduan yang valid.

Pasal 18

Pelaksana berhak mengajukan keberatan dan pembelaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atas sanksi yang diberikan kepada Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 ayat (1) dan ayat (2).

BAB VII
PENGAWASAN DAN SANKSI

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ketapang.

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 18 Januari 2021
BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

Diundangkan di Ketapang
pada tanggal 18 Januari 2021
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KETAPANG,

Ttd

SUHERMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2021 NOMOR 3

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum
Setda Kab. Ketapang,



MINTARIA, SH, MH
NIP. 19700703 199903 1 007