



SALINAN

BUPATI BANDUNG  
PERATURAN BUPATI BANDUNG

NOMOR 21 TAHUN 2018

TENTANG

KODE ETIK PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANDUNG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 49 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan yang merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- b. bahwa agar penerapan etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat terlaksana, perlu menyusun kode etik penyelenggaraan PTSP;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menyusun Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 3209);

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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 316, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2341);
4. 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 kedua kalinya 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);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4450);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Indonesia No. 4890 );
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Indonesia No. 5135 );
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia 2017 Nomor 1956) ;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2015 Nomor 12).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG KODE ETIK PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bandung.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan.
3. Bupati adalah Bupati Bandung.
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu tempat.
5. Perangkat Daerah adalah Dinas yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal dan fungsi PTSP.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan 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.
7. Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pelayan publik dan penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Perangkat Daerah yang berisi kewajiban dan larangan dalam melaksanakan pelayanan.

BAB II  
ETIKA PELAYANAN  
Pasal 2

- (1) Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas pelayanan dan penyelenggara pelayanan wajib menerapkan Etika Pelayanan.
- (2) Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Disiplin;
  - b. Cepat;
  - c. Tegas;
  - d. Sopan;
  - e. Ramah dan simpatik;
  - f. Adil / tidak diskriminatif;
  - g. Terbuka dan jujur;
  - h. Loyal;
  - i. Sabar;
  - j. Kepatuhan;
  - k. Teladan;
  - l. Komunikatif;
  - m. Kreatif;
  - n. Baertanggung jawab; dan
  - o. Objektif.
- (3) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara:
  - a. hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja;
  - b. tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas;
  - c. tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas; serta
  - d. tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan.
- (5) Tegas, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap korupsi, kolusi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.
- (6) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan.

- (7) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik , bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan.
- (8) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (9) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (10) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (11) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf i dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (12) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf j dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan.
- (13) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf k dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan.
- (14) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan.
- (15) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf m dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan.
- (16) Bertanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf n dilakukan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (17) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf o dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan.

### Pasal 3

- (1) Pelanggaran terhadap Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dikenakan sanksi sebagai berikut :
  - a. Sanksi moral; dan
  - b. Sanksi administratif.
- (2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. Permohonan maaf secara lisan;
  - b. Permohonan maaf secara tertulis; dan
  - c. Pernyataan penyesalan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
  - a. Teguran lisan;
  - b. Teguran tertulis;
  - c. Pernyataan tidak puas;
  - d. Pemberhentian secara sepihak; dan
  - e. Sanksi administratif lainnya sesuai dengan aturan Disiplin PNS yang berlaku.
- (4) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) huruf a sampai dengan huruf d dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah setelah mendapat rekomendasi dari Majelis Kode Etik.
- (5) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf d dilakukan kepada Pegawai Non PNS di lingkungan Perangkat Daerah.
- (6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf e dilakukan oleh Bupati atau Pejabat yang ditunjuk atas usulan Kepala Perangkat Daerah berdasarkan rekomendasi dari Majelis Kode Etik.

BAB III  
PELAYAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
Bagian Kesatu  
Kewajiban  
Pasal 4

- (1) Pelayan publik wajib :
  - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2;
  - b. melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara layanan;
  - c. bertanggungjawab atas pelaksanaan Layanan kepada atasan pelayan publik; dan
  - d. melaksanakan dan mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Penyelenggara layanan wajib :
  - a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan serta menerapkannya dalam setiap penyelenggaraan layanan;
  - b. mempublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
  - c. menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - d. melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat paling sedikit satu kali dalam satu tahun;
  - e. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
  - f. menempatkan pelaksana yang berkompeten dan berintegritas;
  - g. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
  - h. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya;
  - j. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan kepada atasan penyelenggara; dan
  - k. mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## Bagian Kedua

## Larangan

## Pasal 5

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan layanan, pelayan publik ataupun penyelenggara layanan dilarang :

- a. melanggar etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 4;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun baik secara langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan layanan;
- c. menghambat, mempersulit pelaksanaan pelayanan terhadap publik;
- d. menolak memberikan layanan publik, dikecualikan untuk permohonan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- e. menggunakan, memberi ijin dan atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik untuk kepentingan pengguna layanan yang bertentangan dengan etika pelayanan dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku; dan
- f. Membocorkan kerahasiaan dokumen kepada pihak lain yang menurut sifatnya harus dirahasiakan.

## Bagian Ketiga

## Pengawasan

## Pasal 6

- (1) Pengawasan atas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan internal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh :
  - a. atasan langsung pelayan publik atau atasan penyelenggara layanan secara berjenjang; dan
  - b. Pengawas fungsional sesuai ketentuan perundang-undangan.

## Bagian Keempat

## Sanksi

## Pasal 7

- (3) Pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5 dikenakan sanksi sebagai berikut :
  - a. Sanksi moral;
  - b. Sanksi administratif.
- (4) Sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. Permohonan maaf secara lisan;
  - b. Permohonan maaf secara tertulis;
  - c. Pernyataan penyesalan.
- (5) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b meliputi :
  - a. Teguran lisan;
  - b. Teguran tertulis;
  - c. Pernyataan tidak puas;
  - d. Pemberhentian secara sepihak;
  - e. Sanksi administratif lainnya sesuai dengan aturan Disiplin PNS yang berlaku.
- (6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan ayat (3) huruf a sampai dengan huruf d dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah setelah mendapat rekomendasi dari Majelis Kode Etik.
- (7) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf d dilakukan kepada Pegawai Non PNS di lingkungan Perangkat Daerah.
- (8) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf e dilakukan oleh Bupati atau Pejabat yang ditunjuk atas usulan Kepala Perangkat Daerah berdasarkan rekomendasi dari Majelis Kode Etik.

BAB IV  
MAJELIS KODE ETIK  
Pasal 8

- (1) Dalam rangka menegakan Kode Etik aparatur, Kepala Perangkat Daerah dapat membentuk Majelis Kode Etik yang bersifat Ad Hoc.
- (2) Susunan Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil yang terdiri atas :
  - a. Ketua;
  - b. Sekretaris; dan
  - c. Anggota berjumlah 3 (tiga) orang.
- (3) Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan sidang pemeriksaan atas dasar laporan.
- (4) Hasil keputusan sidang pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Kepala Perangkat Daerah dalam bentuk rekomendasi untuk ditindaklanjuti.

BAB V  
REHABILITASI  
Pasal 9

- (1) Aparatur dan atau Pegawai Non PNS yang tidak terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik berdasarkan hasil sidang pemeriksaan harus direhabilitasi.
- (2) Rehabilitasi sebagaimana dalam ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Majelis Kode Etik.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Soreang  
pada tanggal 10 April 2018

BUPATI BANDUNG,

ttd

DADANG M. NASER

Diundangkan di Soreang  
pada tanggal 10 April 2018

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANDUNG,

ttd

SOFIAN NATAPRAWIRA

BERITA DAERAH KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2018 NOMOR 21

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM**



**DICKY ANUGRAH, SH, M.Si**  
**Pembina Tk. I**  
**NIP. 19740717 199803 1 003**

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN BUPATI  
NOMOR 21 TAHUN 2018  
TENTANG  
KODE ETIK PEGAWAI DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I. UMUM

Kode Etik Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimaksudkan untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka meningkatkan profesionalisme dan integritas petugas pelayan dan penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan ditetapkan Kode Etik, antara lain :

- a. Terselenggaranya pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. Terwujudnya transparansi, perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g  
Cukup jelas.  
Huruf h  
Cukup jelas.  
Huruf i  
Cukup jelas.  
Huruf j  
Cukup jelas.  
Huruf k  
Cukup jelas.

Pasal 5  
Cukup jelas.

Pasal 6  
Cukup jelas.

Pasal 7  
Cukup jelas.

Pasal 8  
Cukup jelas.

Pasal 9  
Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan Pelanggaran Kode Etik adalah segala bentuk ucapan, tulisan atau perbuatan/perilaku Pegawai Sipil atau Pegawai Non PNS yang bertentangan dengan Kode Etik.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 10  
Cukup jelas.