



SALINAN

**BUPATI LUMAJANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN BUPATI LUMAJANG
NOMOR 3 TAHUN 2021

TENTANG

KODE ETIK PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUMAJANG,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 49 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, maka Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Lumajang wajib menerapkan etika pelayanan yang merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu yang efisien, terbuka dan kompetitif, perlu didukung kualitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan terpadu satu pintu dengan menjunjung tinggi kode etik pelayanan terpadu satu pintu;
 - c. bahwa untuk mewujudkan aparatur pelaksana pelayanan terpadu satu pintu yang baik, profesional dan bertanggung jawab diperlukan adanya kode etik untuk memberikan arah, landasan dan panduan bagi aparatur pelaksana pelayanan terpadu satu pintu;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu mengatur Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Peraturan Bupati;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dan Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa

- Jogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. 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 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5879);
 6. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5153);
 9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang (Lembaran Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2016 Nomor 15);
 12. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 85 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2020 Nomor 85).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG KODE ETIK PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lumajang.
2. Bupati adalah Bupati Lumajang.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Lumajang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang.
5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan berdasarkan pendelegasian dan/atau pelimpahan kewenangan dari Bupati dan/atau Badan dan/atau Lembaga dan/atau Instansi yang memiliki kewenangan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen izin dan nonperizinan yang dilakukan dalam satu tempat.
6. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang.
8. Kepala DPMPTSP adalah Kepala DPMPTSP Kabupaten Lumajang.
9. Penyelenggara PTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perizinan dan nonperizinan serta penanaman modal.
10. Izin adalah dokumen yang diterbitkan Bupati dan/atau pejabat yang ditunjuk berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan.
11. Perizinan adalah pemberian legalitas dari Bupati dan/atau pejabat yang ditunjuk kepada seseorang atau pelaku usaha dan/atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar dan/atau tanda daftar usaha termasuk legalisasi pertelaan dan sertifikasi.
12. Kode Etik Pelayanan Perizinan yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah norma perilaku pejabat struktural dan pejabat fungsional dalam proses Pelayanan Perizinan di PTSP.
13. Pejabat Yang Berwenang adalah Pejabat Pembina Kepegawaian atau pejabat lain yang diberikan wewenang untuk menghukum.

BAB II KODE ETIK

Pasal 2

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.

- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinandan Nonperizinan.

Pasal 3

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi:
- a. disiplin;
 - b. cepat;
 - c. tegas;
 - d. sopan;
 - e. ramah dan simpatik;
 - f. adil/tidak diskrimatif;
 - g. terbuka dan jujur;
 - h. loyal;
 - i. sabar;
 - j. kepatuhan;
 - k. teladan;
 - l. komunikatif;
 - m. kreatif;
 - n. bertanggung jawab; dan
 - o. obyektif.
- (2) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
- (4) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinandan Nonperizinan.
- (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 Perizinandan Nonperizinan.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinandan Nonperizinan.
- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 Perizinan dan Nonperizinan.
- (12) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 4

- (1) Dalam Pelayanan Perizinan, Penyelenggara PTSP wajib:
 - a. melaksanakan tugas secara tertib, disertai rasa tanggung jawab untuk mencapai sasaran, kelancaran dan ketetapan tercapainya tujuan pelayanan Perizinan;
 - b. bekerja secara profesional dan mandiri, serta menjaga kerahasiaan dokumen Perizinan yang menurut sifatnya harus dirahasiakan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelayanan Perizinan;

- c. menghindari dan mencegah terjadinya pertentangan kepentingan para pihak yang terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pelayanan Perizinan;
 - d. menghindari dan mencegah terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan keuangan negara dalam pelayanan Perizinan;
 - e. menghindari dan mencegah penyalahgunaan wewenang dan/atau kolusi dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung merugikan negara;
 - f. cermat;
 - g. ramah;
 - h. patuh kepada perintah atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - i. tidak membocorkan informasi dan/atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - k. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 - l. tidak menyimpang dari prosedur;
 - m. proaktif; dan
 - n. tanggap dan responsif.
- (2) Penyelenggara PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan tugasnya dilarang:
- a. meminta dan/atau menerima imbalan dalam bentuk apapun dari pemohon;
 - b. memberikan fakta, data dan informasi yang tidak benar dan/atau segala sesuatu yang belum pasti atau diputuskan;
 - c. melakukan pertemuan dan/atau pembicaraan dengan pemohon, kuasa atau wakilnya baik langsung maupun tidak langsung didalam kantor dan/atau diluar ruangan kantor baik dalam jam kerja maupun diluar jam kerja yang mengarah kepada tindakan dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan kaidah, norma atau aturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. melakukan tindakan dan/atau perbuatan diluar tanggungjawabnya sebagai Penyelenggara PTSP dan/atau yang menjadi kewajiban pemohon izin;
 - e. menggunakan fasilitas atau sarana kantor untuk kepentingan pribadi, kelompok dan/atau pihak lain;
 - f. melaksanakan proses pelayanan perizinan yang diskriminatif;
 - g. melakukan tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme dengan pihak pemohon dalam proses pelayanan perizinan;
 - h. mengucapkan perkataan yang tidak etis dan bersifat melecehkan kepada pemohon, kuasa atau wakilnya baik langsung maupun tidak langsung;
 - i. memberikan dan/atau menerima, hadiah dan/atau imbalan yang berkaitan dengan kegiatan Pelayanan Perizinan;
 - j. memberikan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan kepada pihak yang berkepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
MAJELIS KODE ETIK

Pasal 5

- (1) Pelanggaran Kode Etik sebagaimana dimaksud Pasal 3 diperiksa oleh Majelis Kode Etik Aparatur Sipil Negara Kabupaten Lumajang.
- (2) Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud ayat (1) berwenang memberikan Rekomendasi kepada Pejabat berwenang untuk memberikan sanksi.

Paragraf 2
Tugas

Pasal 6

Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 bertugas melakukan pengawasan perilaku Penyelenggara PTSP berdasarkan Kode Etik.

Paragraf 3
Kewenangan

Pasal 7

- (1) Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 berwenang:
 - a. melaksanakan pengawasan langsung terhadap perilaku Penyelenggara PTSP;
 - b. menerima pengaduan atau keluhan dari Penyelenggara PTSP serta dari pemohon dan/atau masyarakat;
 - c. mengumpulkan dan/atau mencari tahu fakta, data dan/atau informasi terkait pengaduan atau keluhan yang diterima;
 - d. mengelola dan/atau menganalisis pengaduan atau keluhan yang diterima;
 - e. melaksanakan pemanggilan terhadap Penyelenggara;
 - f. PTSP dan pihak terkait seperti pelapor dan saksi;
 - g. melaksanakan pemeriksaan atas pengaduan atau keluhan yang diterima;
 - h. menilai dugaan adanya pelanggaran Kode Etik; dan
 - i. melaporkan tugas, kewenangan dan tanggung jawab kepada Bupati.
- (2) Laporan Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h bersifat rahasia.

Paragraf 4
Tanggung Jawab

Pasal 8

Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 bertanggung jawab atas:

- a. terlaksananya pengawasan perilaku Penyelenggara PTSP berdasarkan Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2;

- b. terlaksananya penerapan Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 pada setiap pelayanan Perizinan; dan
- c. terwujudnya transparansi dan akuntabilitas penyelesaian pengaduan atas perilaku pelanggaran Kode Etik.

Pasal 9

Majelis Kode Etik menyampaikan keputusan hasil sidang majelis kepada Pejabat Yang Berwenang sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan sanksi kepada Penyelenggara PTSP yang melanggar Kode Etik.

BAB IV SANKSI

Pasal 10

- (1) Pelanggaran terhadap Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dikenakan:
 - a. sanksi moral; dan/atau
 - 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/atau
 - 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.
- (4) Pemberian 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 V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Lumajang
pada tanggal 12 Januari 2021

BUPATI LUMAJANG,

ttd.

H. THORIQUL HAQ, M.ML

Diundangkan di Lumajang
pada tanggal 12 Januari 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG,

ttd.

Drs. AGUS TRIYONO, M.Si.
NIP. 19690507 198903 1 004

BERITA DAERAH KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2021 NOMOR 3