



WALI KOTA BANJAR  
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN WALI KOTA BANJAR  
NOMOR 54 TAHUN 2020

TENTANG  
ETIKA PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA BANJAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BANJAR,

- Menimbang : a. bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar merupakan Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Banjar dalam hal pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- b. bahwa berdasarkan Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, menyatakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib diterapkan etika pelayanan yang merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Etika Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Banjar di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4246);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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 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);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1813);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
13. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2014 Nomor 2 Seri E);
14. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2015 Nomor 1);
15. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjar (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2016 Nomor 8);
16. Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kota Banjar Tahun 2016 Nomor 11);

17. Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Banjar Tahun 2017 Nomor 35);
18. Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 53 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Banjar Tahun 2018 Nomor 53);
19. Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Laksana Tim Teknis Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Banjar Tahun 2019 Nomor 5);
20. Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 60 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Banjar Tahun 2019 Nomor 60);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG ETIKA PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJAR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kota adalah Daerah Kota Banjar.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Banjar.
3. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Inspektorat Daerah adalah Inspektorat Daerah Kota Banjar yang merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintah daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar.
6. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
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. 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.
9. Masyarakat merupakan 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,
10. Etika pelayan publik dan penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut etika pelayanan adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pelayan publik dan penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
17. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
18. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. 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.
20. Korupsi adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tindak pidana korupsi.
21. Kolusi adalah permufakatan atau kerja sama secara melawan hukum antar Penyelenggara Negara atau antara Penyelenggara Negara dan pihak lain yang merugikan orang lain, masyarakat, dan atau negara.
22. Nepotisme adalah setiap perbuatan Penyelenggara Negara secara melawan hukum yang menguntungkan kepentingan keluarganya dan atau kroninya di atas kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara.
23. Gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas, yaitu meliputi penerimaan atau pemberian uang/setara uang, barang, rabat(diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya yang diterima di dalam negeri maupun yang di luar negeri dan yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronika maupun tanpa sarana elektronika.

BAB II  
RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota, meliputi :

- a. etika pelayanan;
- b. kewajiban dan larangan;
- c. pengawasan pelayanan publik; dan
- d. sanksi pelanggaran.

BAB III  
ETIKA PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Pasal 4

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, 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 (3) 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 (3) 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 (3) huruf c, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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 perizinan dan nonperizinan.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf f, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf g, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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 (3) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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 (3) 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 (3) 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 (3) 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 (3) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Obyektif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan.

BAB IV  
KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Kewajiban

Pasal 5

Pelaksana berkewajiban untuk :

- a. memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai bidang tugasnya masing-masing;
- b. menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
- c. bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat, namun tegas, responsif, transparan dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- e. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- f. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- g. terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
- h. proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- i. memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- j. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- l. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
- m. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- n. melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara.

Bagian Kedua  
Larangan

Pasal 6

Pelaksana dilarang:

- a. melakukan praktik korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
- c. mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih/favoritisme kepada kelompok tertentu/perorangan;

- d. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
- e. melakukan gratifikasi diantaranya meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dan/atau ucapan terima kasih, imbalan (*kickback*), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
- f. membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
- g. menghilangkan, memalsukan dan atau merusak aset Negara atau dokumen milik Negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
- h. memanfaatkan sarana dan prasarana milik Negara untuk kepentingan pribadi;
- i. membocorkan rahasia Negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain; dan
- j. 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.

## BAB V

### PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 7

- (1) Pengawasan penyelenggaraan PTSP dilakukan melalui pengawasan internal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh :
  - a. atasan langsung pelayan publik atau penyelenggaraan PTSP yang bersangkutan secara berjenjang; dan
  - b. pengawas fungsional oleh Inspektorat Daerah.

## BAB VI

### SANKSI PELANGGARAN

#### Pasal 8

Pelaksana yang melakukan pelanggaran etika pelayanan dikenakan sanksi sesuai Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 1.a Tahun 2016 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Banjar.



BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjar.

Ditetapkan di Banjar  
pada tanggal 7 Agustus 2020  
WALI KOTA BANJAR,

ttd  
ADE UU SUKAESIH

Diundangkan di Banjar  
pada tanggal 7 Agustus 2020  
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJAR,

ttd  
ADE SETIANA

BERITA DAERAH KOTA BANJAR TAHUN 2020 NOMOR 54

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN ORGANISASI,



WAWAN SETIawan, S.H., M.Si  
NIP. 197011052003121007