



BUPATI SLEMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN BUPATI SLEMAN
NOMOR 45.4 TAHUN 2021

TENTANG

KODE ETIK PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SLEMAN,

- 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 penyelenggara PTSP;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);



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 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 4890);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Bupati Sleman Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2019 Nomor 12);

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. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Penyelenggara pelayanan adalah aparatur atau petugas yang diberikan ketugasan untuk memberikan pelayanan pada penyelenggaraan PTSP.
5. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya di sebut MPP Sleman adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman secara terpadu dengan instansi yang terkait.
6. Instansi adalah Kementerian, Lembaga Pemerintah Nonkementerian, Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Lembaga Perbankan, dan Badan Usaha Swasta yang tergabung dan memberikan pelayanan publik di MPP Sleman.
7. Daerah adalah Kabupaten Sleman.
8. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan.



9. Bupati adalah Bupati Sleman.
10. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah Kabupaten Sleman yang tergabung dalam MPP Sleman.
11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman.

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan maksud untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka meningkatkan profesionalisme dan integritas petugas pelayan dan penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan tujuan, antara lain:
 - a. terselenggaranya pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan; dan
 - b. menjaga martabat, kehormatan dan citra pelaksana pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II PENYELENGGARA PELAYANAN

Pasal 3

Penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu meliputi:

- a. pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP; dan
- b. pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh perangkat daerah dan instansi di luar Pemerintah Kabupaten Sleman yang tergabung dalam MPP Sleman.

BAB III KODE ETIK

Bagian Kesatu Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup Kode etik meliputi:

- a. norma dasar pribadi;
- b. etika pelayanan;
- c. kewajiban;



- d. hak;
- e. larangan;
- f. sanksi;
- g. pengawasan;
- h. rehabilitasi; dan
- i. penghargaan.

Bagian Kedua Norma Dasar Pribadi

Pasal 5

Setiap pelaksana layanan publik wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

- a. jujur, dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- b. terbuka, transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- c. berintegritas, memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggungjawab;
- d. kompeten, cakap, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- e. tangkas, melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat;
- f. jeli, melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;
- g. independen, tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
- h. sederhana, bersikap wajar dan/atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

Bagian Ketiga Etika Pelayanan

Pasal 6

- (1) Dalam pelaksanaan pelayanan, penyelenggara pelayanan wajib menerapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. adil, dan tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;
 - b. hormat, ramah dan tidak melecehkan, dilakukan dengan



- cara bertingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan;
- c. bersikap tegas, cermat dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
 - d. tidak mempersulit, dilakukan dengan tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
 - e. tanggap, bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, pengaduan serta keberatan dari penerima layanan;
 - f. transparan, dilakukan dengan tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta mensosialisaikan program pelayanan secara jelas dan transparan kepada masyarakat;
 - g. jujur, dilakukan dengan tidak memberikan janji-janji dan tidak menggunakan sarana dan prasarana pelayanan perizinan untuk kepentingan tertentu, pribadi atau golongan yang dapat merugikan Negara;
 - h. simpatik, dilakukan dengan menjadi bagian masyarakat yang peduli;
 - i. menjaga kerahasiaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - j. tertib, tidak menyimpang dari prosedur tetap/Standar Operasional Prosedur; dan
 - k. tidak melakukan intimidasi, penghinaan, berkata-kata kasar, pelecehan ataupun provokasi terhadap masyarakat dan pemohon.

Bagian Keempat Kewajiban

Pasal 7

Penyelenggara pelayanan berkewajiban:

- a. memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian pemohon izin dan tidak berlaku diskriminatif;
- c. bersikap dan bertingkah laku sopan, santun, tegas, responsif, dan transparan sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat



- menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
- e. menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian, dan kecermatan dalam memeriksa dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan;
 - f. menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan di dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur;
 - g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 - h. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - i. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - j. menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

Bagian Kelima

Hak

Pasal 8

Penyelenggara pelayanan berhak:

- a. memperoleh segala hak yang melekat pada dirinya sebagai Aparatur Sipil Negara sesuai peraturan perundang-undangan dan bagi petugas Non Aparatur Sipil Negara sesuai dengan yang ditetapkan dalam materi kontrak kerja antara yang bersangkutan dengan instansi; dan
- b. mendapatkan tambahan penghasilan yang sah sesuai kemampuan keuangan daerah.

Bagian Keenam

Larangan

Pasal 9

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan PTSP, penyelenggara pelayanan dilarang:

- a. melanggar etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 6;
- b. melakukan praktik korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan publik;
- d. menyalahgunakan kewenangan untuk kepentingan pribadi,



kelompok dan golongan tertentu;

- e. memerintahkan atau mempengaruhi pelayanan publik untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan, kesusilaan, dan/atau standar pelayanan;
- f. bekerja untuk kepentingan pihak lain dan/atau unit organisasi tanpa izin, dan dalam jam kerja;
- g. menjalankan kegiatan dan/atau aktivitas yang dapat menimbulkan benturan kepentingan dalam menjalankan tugas sebagai pegawai;
- h. menerima hadiah atau fasilitas berupa perjalanan dan/atau akomodasi dari mitra kerja dan/atau pihak lain yang dapat mempengaruhi kesimpulan, pendapat, opini dan pengambilan keputusan sesuai ketentuan yang berlaku;
- i. menerima fasilitas dan pelayanan dari mitra kerja dan/atau pihak lain kecuali untuk penugasan berdasarkan permintaan mitra kerja yang menjadi beban mitra kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- j. menggunakan fasilitas kantor dan/atau mitra kerja untuk kepentingan pribadi, golongan dan /atau kelompok tertentu;
- k. mempergunakan seluruh informasi internal dinas untuk kepentingan pribadi/keluarga atau kepentingan pihak lain tanpa izin kepala dinas;
- l. dilarang menyampaikan informasi/data kepada pihak-pihak tertentu tanpa izin dari Kepala instansi kecuali untuk kepentingan pemeriksaan, penyelidikan dan penyidikan sesuai ketentuan yang berlaku;
- m. turut serta secara aktif dalam kegiatan/aktivitas politik; dan
- n. melakukan tindakan/perbuatan tertentu yang dapat mencemarkan nama baik dan citra instansi.

Bagian Ketujuh

Sanksi

Pasal 10

- (1) Pelanggaran terhadap etika, kewajiban dan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 , Pasal 7 dan Pasal 9 dikenakan sanksi sebagai berikut:
 - a. sanksi moral; dan/atau
 - b. sanksi administratif.



- (2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. permohonan maaf secara lisan; dan/atau
 - b. permohonan maaf secara tertulis;
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. pernyataan tidak puas;
 - d. pemberhentian secara sepihak; dan/atau
 - e. sanksi administratif lainnya sesuai dengan aturan Disiplin PNS yang berlaku.
- (4) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) bagi Perangkat Daerah dilakukan oleh Majelis Kode Etik masing-masing perangkat daerah.
- (5) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan ayat (3) bagi instansi dilakukan oleh Kepala Instansi masing-masing.
- (6) Ketentuan mengenai penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (5) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah dan Kepala Instansi yang tergabung dalam MPP.

Bagian Kedelapan Pengawasan

Pasal 11

- (1) Pengawasan atas pelaksanaan kode etik penyelenggara PTSP 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 peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan terhadap pelaksanaan kode etik oleh penyelenggara pelayanan di luar PTSP dilakukan oleh atasan langsung dari



masing masing penyelenggara pelayanan.

Bagian Kesembilan Rehabilitasi

Pasal 12

- (1) Aparatur Sipil Negara dan/atau Pegawai Non Aparatur Sipil Negara yang tidak terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik berdasarkan hasil sidang pemeriksaan harus direhabilitasi.
- (2) Rehabilitasi sebagaimana dalam ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah atas rekomendasi Majelis Kode Etik pegawai yang ada pada masing-masing Perangkat Daerah.

Bagian Kesepuluh Penghargaan

Pasal 13

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan yang menunjukkan integritas yang tinggi dalam memberikan layanan publik dapat diberikan penghargaan sebagai petugas layanan berintegritas dan piagam penghargaan.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah.

BAB IV PELAPORAN

Pasal 14

Kepala Dinas DPMPTSP melaporkan hasil penerapan Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada Bupati secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.

BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



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

Diundangkan di Sleman
pada tanggal 11 Oktober 2021

BUPATI SLEMAN,

(ttd/cap)

KUSTINI SRI PURNOMO

Diundangkan di Sleman
pada tanggal 11 Oktober 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SLEMAN,

(ttd/cap)

HARDA KISWAYA

BERITA DAERAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2021 NOMOR 45.4

