



BUPATI BANYUASIN

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI BANYUASIN
NOMOR 74 TAHUN 2021

TENTANG

ETIKA PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BANYUASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUASIN,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, perlu disusun pedoman pelaksanaan etika pelayanan bagi aparatur di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. bahwa Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Etika Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuasin;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Banyuasin di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4181);
 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwasin Tahun 2016 Nomor 18, Tambahan (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwasin Tahun 2016 Nomor 063) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwasin Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwasin Tahun 2020 Nomor 3);
7. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwasin Tahun 2020 Nomor 2);
8. Peraturan Bupati Nomor 191 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Banyuwasin (Berita Daerah Kabupaten Banyuwasin Tahun 2016 Nomor 191) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 148 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 191 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Banyuwasin (Berita Daerah Kabupaten Banyuwasin Tahun 2018 Nomor 148);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG ETIKA PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUASIN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Banyuwasin.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintahan Kabupaten Banyuwasin.

3. Bupati adalah Bupati Banyuasin.
4. Perangkat Daerah selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuasin.
5. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiscal dan informasi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II ETIKA PELAYANAN

Pasal 2

Etika Pelayanan merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan.

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 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 pelayanan 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 Perizinan dan 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 Perizinan dan 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 Perizinan dan 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 Pasal 3 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 standard pelayanan dan standard 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 konstruksi 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 Non Perizinan.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pangkalan Balai
pada tanggal 6 mei 2021

BUPATI BANYUASIN,


H. ASKOLANI

Diundangkan di Pangkalan Balai
pada tanggal 6 mei 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANYUASIN,


H. M. SENEN HAR

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUASIN TAHUN 2021
NOMOR 79