



BUPATI MUSI RAWAS UTARA

PROVINSI SUMATERA SELATAN

**PERATURAN BUPATI MUSI RAWAS UTARA
NOMOR 113 TAHUN 2021**

TENTANG

**KODE ETIK PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN DI**

**LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MUSI RAWAS UTARA,

- 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 Non Perizinan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menyusun Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Musi Rawas Utara di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5429);

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 di ubah 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);
5. 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);
6. 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);
7. 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);
8. 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);
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 Musi Rawas Utara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2016 Nomor 3), sebagaimana telah diubah dengan

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara (Lampiran Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2019 Nomor 1);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor 27 Tahun 2018 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2018 Nomor 27).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG KODE ETIK PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang di maksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Musi Rawas Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan.
3. Bupati adalah Bupati Musi Rawas Utara.
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 tolak 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 public dan penyelenggara pelayanan public 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 di maksud 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. bertanggungjawab; 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 public yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah di tentukan.
- (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 di maksud 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 di maksud 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 di maksud pada ayat (2) huruf i dilakukan dengan cara menahan emosi mana kala 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 administrative 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 public dilakukan melalui pengawasan internal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di laksanakan 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

- (1) Pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5 dikenakan sanksi sebagai berikut:
 - a. sanksi moral; dan
 - b. sanksi administratif.
- (2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. permohonan maaf secara lisan;
 - b. permohonan maaf secara tertulis;
 - c. pernyataan penyesalan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam 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 dalam 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 IV
MAJELIS KODE ETIK
Pasal 8

- (1) Dalam rangka menegakan Kode Etik aparatur, Kepala Perangkat Daerah dapat membentuk Majelis Kode Etik yang bersifat AdHoc.
- (2) Susunan Majelis Kode Etik sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil terdiri atas
 - a. Ketua;
 - b. Sekretaris; dan
 - c. Anggota berjumlah 3 (tiga) orang.
- (3) Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan siding pemeriksaan atas dasar laporan.
- (4) Hasil keputusan siding 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 siding pemeriksaan harus direhabilitasi.
- (2) Rehabilitasi sebagaimana dalam ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Majelis Kode Etik.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 10

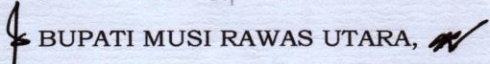
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal di undangkan.

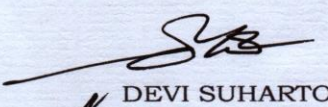
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara

Sudah ditolok
sesuai dengan peraturan perundang-undangan
Kepala Bagian Hukum
Setda Kab. Musi Rawas Utara

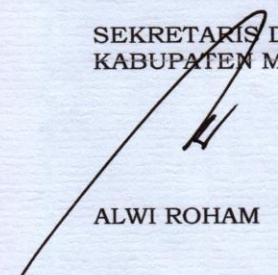

LUHMAN, SE.
Penata Tk. I/III.d
NIP.19730614-199503 1 003

Ditetapkan di Muara Rupit
pada tanggal 29 September 2021


BUPATI MUSI RAWAS UTARA,


DEVI SUHARTONI

Di undangkan di Muara Rupit
pada tanggal 29 September 2021


SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA,

ALWI ROHAM

BERITA DAERAH KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA TAHUN 2021 NOMOR 113