



**BUPATI PURBALINGGA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**PERATURAN BUPATI PURBALINGGA**

**NOMOR 70 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**KODE ETIK PELAYAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PURBALINGGA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan Pasal 17 huruf h, dan Pasal 28 dan Pasal 50 ayat (3) dan ayat (4) Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, dipandang perlu menetapkan Kode Etik (aturan internal) dengan Peraturan Bupati Purbalingga;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga.

- 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 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
  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. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 4450);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
6. 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 5135);
7. 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);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 Nomor 2);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG KODE ETIK PELAYAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. 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.
2. Pelayan Publik adalah pejabat, pegawai, atau petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.

4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah, BUMD, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga.
6. Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati Purbalingga.
7. Penanggung jawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Purbalingga.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Purbalingga baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
9. 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.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan.
11. Kode Etik Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga yang berisi kewajiban dan larangan dalam melaksanakan pelayanan publik.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menerima manfaat pelayanan publik.
13. Pelanggaran Kode Etik adalah segala bentuk ucapan, tulisan atau perbuatan yang bertentangan dengan kode etik.
14. Pejabat yang berwenang adalah atasan pelayan publik, atasan penyelenggara pelayanan publik, atau pejabat lainnya yang ditunjuk yang berwenang menghukum pelayan publik atau penyelenggara pelayanan publik yang melanggar kode etik.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Pembentukan Kode Etik dimaksudkan untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka mendukung produktifitas kerja dan profesionalitas Pelayan Publik dan Penyelenggara.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkan Kode Etik :

- a. terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan perundang-undangan; dan

- b. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat untuk menerima pelayanan publik.

### BAB III NORMA DASAR PRIBADI

#### Pasal 4

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

- a. jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- b. terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- c. berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan Negara, pemerintah, dan organisasi;
- d. tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- e. berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
- f. profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam melaksanakan tugas;
- g. kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- h. tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat;
- i. jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahannya yang sesuai;
- j. independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
- k. sederhana, yaitu bersikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

### BAB IV STANDAR PERILAKU

#### Pasal 5

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. bersikap cermat, santun, ramah dan peduli;
- c. tegas, handal, cepat, dan tepat;
- d. disiplin, proposional dan professional;
- e. tidak mempersulit; dan
- f. membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

BAB V  
KEWAJIBAN PELAYAN PUBLIK

Pasal 6

Pelayan Publik wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili OPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
LARANGAN PELAYAN PUBLIK

Pasal 7

Pelayan Publik dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan OPD dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB VII  
KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 8

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta menerapkannya dalam setiap pemberian pelayanan;
- b. mengikutsertakan unsur masyarakat dan pihak terkait dalam pembahasan dan penyusunan standar pelayanan;
- c. mempublikasikan Standar Pelayanan Publik yang sudah ditetapkan;

- d. menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling sedikit satu kali dalam satu tahun dan melaporkan hasilnya kepada Pembina melalui Penanggungjawab;
- f. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- g. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- h. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- i. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- j. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan, dan standar pelayanan
- k. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- l. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- m. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- n. memenuhi panggilan Pejabat yang berwenang untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- o. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik setiap akhir tahun anggaran kepada Penanggungjawab;
- p. meminta izin kepada Pembina dalam hal akan melakukan kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dengan pihak lain;
- q. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- r. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII LARANGAN PENYELENGGARA

### Pasal 9

Penyelenggara dilarang :

- a. menghambat, menghindari, mempersulit, membiarkan, dan menolak melakukan pelayanan terhadap publik, kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa izin Pembina;
- c. membuat perjanjian kerjasama yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, dan/ atau asas-asas perjanjian kerjasama, dan/ atau merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- d. memberikan izin dan/ atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
- e. membocorkan kerahasiaan dokumen dan keterangan kepada publik yang menurut sifatnya harus dirahasiakan;
- f. merekayasa data survei Indeks Kepuasan Masyarakat; dan
- g. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

↳

BAB IX  
PELAKSANAAN DAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 10

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

BAB IX  
SANKSI

Pasal 11

- (1) Pelayan Publik yang melanggar ketentuan dalam Pasal 6 dikenai sanksi moral.
- (2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa kewajiban untuk mengajukan permohonan maaf secara lisan dan/ atau tertulis atau pernyataan penyesalan yang disampaikan secara terbuka.
- (3) Pengenaan sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan oleh Pejabat yang berwenang .
- (4) Pelayan Publik yang dikenakan sanksi moral dan tidak bersedia mengajukan permohonan maaf secara lisan dan/ atau tertulis atau membuat pernyataan penyesalan, dijatuhi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 12

- (1) Pelayan Publik yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dikenakan :
  - a. sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2); dan
  - b. sanksi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pejabat yang berwenang.
- (3) Pelayan Publik membayar kerugian atas pelanggaran ketentuan Pasal 7 yang menimbulkan kerugian, setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan atau Pasal 9 dikenai sanksi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pejabat yang berwenang.

Pasal 14

Atasan langsung Pelayan Publik atau Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a yang secara langsung dan atau tidak langsung mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, yang tidak mengambil tindakan pengenaan sanksi atau membantu Pelayan Publik/Penyelenggara untuk melakukan pelanggaran, dikenakan sanksi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga.


Ditetapkan di Purbalingga  
pada tanggal 6 Agustus 2020

BUPATI PURBALINGGA,

  
DYAH HAYUNING PRATIWI

Diundangkan di Purbalingga  
pada tanggal 6 Agustus 2020

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA,

  
WAHYU KONTARDI

BERITA DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2020 NOMOR 70