



BUPATI CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI CILACAP
NOMOR 127 TAHUN 2020

TENTANG

ETIKA PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN CILACAP

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI CILACAP,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib diterapkan etika pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dalam penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Cilacap, perlu dibentuk pedoman etika pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Cilacap tentang Etika Pelayanan Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cilacap;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 beberapa kali diubah 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 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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 Nomor 4450);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana diubah 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 6322);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2017 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 149);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2017 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 159);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG ETIKA PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CILACAP.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Cilacap.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Cilacap.
4. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cilacap.
5. Pegawai adalah Pegawai pada Dinas yang berstatus Pegawai Negeri Sipil maupun non Pegawai Negeri Sipil.
6. Etika Pelayanan adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai dalam memberikan Pelayanan.
7. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Penyelenggaraan Pelayanan adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
8. Delegasi adalah pelimpahan kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
9. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari Pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Non Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Maklumat Pelayanan Publik adalah kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman bagi Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini, meliputi:
 - a. meningkatkan etos kerja serta kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan di Daerah;

- b. membina karakter, memelihara rasa persatuan dan kesatuan secara kekeluargaan guna mewujudkan kerja sama dan semangat pengabdian kepada masyarakat serta meningkatkan kemampuan dan keteladanan Pegawai;
- c. menjaga martabat, kehormatan, citra, dan kredibilitas Dinas; dan
- d. menciptakan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

BAB III NILAI-NILAI DASAR PEGAWAI

Pasal 3

Nilai-nilai dasar yang harus dijunjung tinggi oleh Pegawai, meliputi

- a. ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. ketaatan terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. tidak diskriminatif;
- d. profesional, netralitas, dan bermoral tinggi; dan
- e. integritas, inovatif, dan transparan.

BAB IV ETIKA PELAYANAN

Pasal 4

Setiap Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan wajib menerapkan Etika Pelayanan, 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. bertanggung jawab; dan
- o. objektif.

Pasal 5

Disiplin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, dilakukan dengan hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan, tertib berpakaian sesuai ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Cepat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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.

Pasal 7

Tegas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.

Pasal 8

Sopan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 Non perizinan.

Pasal 9

Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.

Pasal 10

Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

Pasal 11

Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf g, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data, dan proses pelayanan yang jelas dan benar.

Pasal 12

Loyal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf h, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

Pasal 13

Sabar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.

Pasal 14

Kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 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 Non perizinan.

Pasal 15

Teladan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Non perizinan.

Pasal 16

Komunikatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.

Pasal 17

Kreatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.

Pasal 18

Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf n, dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Objektif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Non perizinan.

BAB V

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 20

- (1) Setiap Pegawai wajib mentaati dan melaksanakan Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Bupati dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Pasal 21

- (1) Setiap Pegawai wajib mentaati dan melaksanakan standar pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. standar pelayanan; dan
 - b. standar operasional prosedur.
- (3) Standar pelayanan dan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VI LARANGAN

Pasal 22

Dalam melaksanakan pelayanan, setiap Pegawai dilarang:

- a. melakukan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. menggunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (*favoritisme*) kepada perorangan dan/atau golongan tertentu;
- c. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun untuk kepentingan pribadi, atasan, golongan, atau pihak lain;
- d. meminta dan atau menerima pemberian berupa uang tambahan (*fee*), hadiah uang, barang, rabat (diskon), komisi pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- e. membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai peraturan perundang-undangan;
- f. menyalahgunakan wewenang dan/atau berbuat sewenang-wenang secara langsung dan atau tidak langsung;
- g. menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset dan/atau dokumen milik Negara/Daerah yang berhubungan dengan pelayanan publik;
- h. melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan, atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, orang lain, golongan, atau pihak ketiga lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara/Daerah;
- i. membantu, melindungi, bekerja sama, memerintahkan, menjanjikan, atau memberikan kesempatan kepada pihak lain melakukan kecurangan;
- j. mengkonsumsi, mengedarkan, dan/atau memproduksi minuman keras, narkotika, dan psikotropika; dan/atau
- k. berjudi dan melakukan perbuatan yang melanggar kesusilaan.

BAB VII SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 23

- (1) Setiap Pegawai yang melanggar Etika Pelayanan, Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan dan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. teguran lisan; dan/atau
 - b. teguran tertulis.

Pasal 24

Selain sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, setiap Pegawai yang melanggar ketentuan Pasal 4, Pasal 20, Pasal 21, dan Pasal 22 dapat dikenakan sanksi disiplin dan sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
PENGAWASAN DAN PEMBINAAN

Pasal 25

Pengawasan pelaksanaan Etika Pelayanan, Maklumat Pelayanan Publik, dan Standar Pelayanan oleh Pegawai dilakukan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

- (1) Bupati melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan Etika Pelayanan, Maklumat Pelayanan Publik, dan Standar Pelayanan oleh Pegawai.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan kepada Pegawai yang berprestasi dan melaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan sesuai Etika Pelayanan dalam Peraturan Bupati ini.
- (2) Pembiayaan atas pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Cilacap
pada tanggal 19 AUG 2020

BUPATI CILACAP,

TATTO SUWARTO PAMUJI

Diundangkan di Cilacap
pada tanggal 19 AUG 2020

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN CILACAP

FARID MA'RUF

BERITA DAERAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2020 NOMOR 127