



BUPATIKETAPANG

PROVINSI KALIMATAN BARAT

PERATURAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 29 TAHUN 2022

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI KETAPANG NOMOR 3 TAHUN 2021
TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KETAPANG,

- Menimbang :
- a. bahwa Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2021;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang prima di Kabupaten Ketapang, perlu diberikan kompensasi kepada penerima layanan yang menerima produk layanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, sehingga Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2021 tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang perlu diubah untuk disesuaikan kembali;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2021 tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI KETAPANG NOMOR 3 TAHUN 2021 TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2021 tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang (berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2021 Nomor 3) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 ditambahkan 2 (dua) angka yakni angka 20 dan 21, sehingga berbunyi sebagai berikut:
 1. Daerah adalah Kabupaten Ketapang.
 2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Ketapang.
 3. Bupati adalah Bupati Ketapang.
 4. Perangkat Daerah adalah Unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

5. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana kegiatan teknis dan/atau kegiatan teknis penunjang pada Perangkat Daerah Kabupaten Ketapang.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Ketapang.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
9. Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kepala Penyelenggara adalah Kepala Perangkat Daerah dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kode Etik Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.

12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidaklangsung.
13. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
15. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
16. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh Penyelenggara layanan kepada penerima layanan.
17. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

18. Kearifan Lokal adalah gagasan setempat (lokal) yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya, yang dapat berupa bahasa, simbol, ornamen, produk/jenis layanan, pola pelayanan, adat istiadat, dan hal-hal lain yang terkait dengan nilai-nilai budaya lokal maupun situasi dan kondisi daerah lokal dimana proses pelayanan publik diselenggarakan dan/atau dijalankan.
 19. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah.
 20. Kompensasi adalah suatu bentuk penggantian terhadap suatu kerugian atas penerimaan pelayanan publik yang dialami oleh masyarakat.
 21. *Force Majeur* adalah keadaan kahar, yaitu keadaan yang terjadi di luar kemampuan manusia sehingga kerugian tidak dapat dihindari, seperti adanya keadaan bencana seperti bencana alam, banjir, kebakaran, pandemi virus menular.
2. Diantara BAB VI dan BAB VII disisipkan 1 (satu) bab, yakni BAB VIA, dan diantara Pasal 18 dan Pasal 19 disisipkan 1 (satu) Pasal, yakni Pasal 18A, sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB VIA

KOMPENSASI PENERIMA LAYANAN

Pasal 18A

- (1) Kompensasi diberikan kepada penerima layanan ketika penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan bersedia mengisi kuesioner SKM serta melakukan pengaduan sesuai ketentuan.
- (2) Bentuk kompensasi yang diterima oleh penerima layanan memiliki nilai sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dapat diberikan berupa:

- a. produk layanan yang diterima oleh penerima layanan sesuai dengan kondisi sebelum kompensasi baik kuantitas maupun kualitas;
 - b. makanan ringan, air minum, dan makanan berat;
 - c. permintaan maaf resmi secara tertulis dari Penyelenggara pelayanan publik kepada penerima layanan;
 - d. pengantaran produk layanan langsung ke alamat penerima layanan;
 - e. mendapatkan pelayanan bersifat segera dengan skala prioritas; dan
 - f. penerima layanan menerima informasi dan konfirmasi secara rinci dan jelas terkait kompensasi yang diterima.
- (3) Hal-hal yang dapat diberikan kompensasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada penerima layanan, ketika:
- a. terjadi keterlambatan waktu penyelesaian suatu layanan melebihi batas waktu Standar Operasional Prosedur;
 - b. petugas penyelenggara pelayanan publik melanggar kode etik pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. produk layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - d. terjadi kesalahan yang disebabkan oleh manusia (*human error*) pada penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Kompensasi tidak diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) sebagai berikut:
- a. penerima layanan melanggar kesepakatan yang telah disetujui bersama;
 - b. dokumen kelengkapan persyaratan layanan belum atau tidak lengkap;
 - c. memberikan informasi yang tidak sesuai;
 - d. memberikan sesuatu (uang/barang/jasa) kepada pemberi layanan yang tergolong gratifikasi; dan

- e. menggunakan informasi publik secara melawan hukum;
 - f. diluar wewenang dari Penyelenggara pelayanan publik;
 - g. *force majeure* atau keadaan kahar.
- (5) Penerima layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat tidak diberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu.
- (6) Menetapkan Keputusan Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5).
- (7) Mencantumkan informasi rinci dan jelas terkait kompensasi pelayanan publik pada tiap-tiap unit pelayanan.

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 5 April 2022
BUPATI KETAPANG,

Ttd

MARTIN RANTAN

Diundangkan di Ketapang

pada tanggal 5 April 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KETAPANG,

Ttd

ALEXANDER WILYO

BERITA DAERAH KABUPATEN KETAPANG TAHUN 2022 NOMOR 29

Salinan sesuai dengan aslinya

Ⓞ Kepala Bagian Hukum
Setda Kab. Ketapang, *f*



MINTARIA, SH, MH

NIP. 19700703 199903 1 007