



SALINAN

BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 40 TAHUN 2023
TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NATUNA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, mempertegas kedudukan dan peran pemberi pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik maka diperlukan pengaturan tentang kode etik pelayanan publik;
- c. bahwa Peraturan Bupati Natuna Nomor 34 Tahun 2013 tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan Perizinan perlu dilakukan penyesuaian dengan peraturan-perundang-undangan sehingga perlu diganti; dan
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 12);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Natuna (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 17);
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 146 Tahun 2022 tentang Nilai Dasar/Core Values dan Pedoman Perilaku Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 231);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Natuna.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Natuna.

3. Bupati adalah Bupati Natuna.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
8. Nilai Dasar/Core Values ASN adalah nilai dasar berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif yang selanjutnya disebut BerAKHLAK.

Pasal 2

Kode Etik Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pelaksana Pelayanan Publik dalam bersikap, bertingkah laku dan berbuat dalam melaksanakan tugasnya.

Pasal 3

Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, bertujuan untuk:

- a. menjaga martabat, kehormatan dan citra Penyelenggara serta sebagai bentuk profesionalisme Pelaksana Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya; dan
- b. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta tidak diskriminatif.

Pasal 4

Ruang lingkup Kode Etik Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. landasan Kode Etik Pelayanan Publik;
- b. Kode Etik Pelayanan Publik;
- c. budaya pelayanan;
- d. penghargaan; dan
- e. pengawasan.

BAB II LANDASAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Kode Etik Pelayanan Publik berlandaskan pada asas penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang meliputi:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

BAB III KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

Kode Etik Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. tata aturan perilaku;
- b. kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik;
- c. larangan Pelaksana Pelayanan Publik; dan
- d. nilai dasar/*core values* ASN BerAKHLAK.

Pasal 7

Tata aturan perilaku Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, yang meliputi:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Pasal 8

Kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, yang meliputi:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 9

- (1) Larangan Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, yang meliputi:
 - a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha;
 - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
 - c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
 - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan/atau
 - e. melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana diatur pada ayat (1) dikenakan sanksi:
 - a. apabila melanggar pada ayat (1) huruf e dikenai sanksi teguran tertulis;
 - b. apabila melanggar pada ayat (1) huruf b dan c dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud maka dikenai sanksi pembebasan jabatan; dan
 - c. apabila melanggar pada ayat (1) huruf a dan d dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 10

Nilai dasar/*core values* ASN BerAKHLAK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, yang meliputi:

- a. berorientasi pelayanan;

- b. akuntabel;
- c. kompeten;
- d. harmonis;
- e. loyal;
- f. adaptif; dan
- g. kolaboratif;

BAB IV BUDAYA PELAYANAN

Pasal 11

Untuk mendukung pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik, maka Penyelenggara dapat menetapkan budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana berupa hal-hal sebagai berikut:

- a. menggunakan identitas nama/*id card*/tanda pengenal;
- b. menggunakan pin/atribut/logo pelayanan;
- c. mempraktekkan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun;
- d. mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan sesuai kemampuan Penyelenggara;
- e. sambutan selamat datang kepada pengguna layanan/masyarakat dalam bentuk sapaan yang ramah atau tarian selamat datang;
- f. menjunjung kearifan lokal; dan
- g. menggunakan bentuk budaya pelayanan lainnya sesuai kekhasan masing-masing Penyelenggara.

BAB V PENGHARGAAN

Pasal 12

- (1) Bupati wajib memberikan penghargaan kepada Penyelenggara yang memiliki prestasi dalam Pelayanan Publik.
- (2) Pemberian penghargaan ditetapkan dengan Keputusan Bupati yang dikoordinir oleh unit kerja yang membidangi unit penyelenggara pelayanan.
- (3) Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. piagam;
 - b. piala/plakat/trofi;
 - c. pin khusus; dan/atau
 - d. bentuk penghargaan lainnya.
- (4) Pemberian penghargaan dilakukan oleh Bupati atau pejabat yang mewakili pada acara tertentu.

Pasal 13

- (1) Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik atau berperan aktif atas penghargaan yang diterima oleh Penyelenggara, diberikan penghargaan.

- (2) Penghargaan diberikan secara insidental, maupun secara berkala dan berkelanjutan dengan periode sebagai berikut:
 - a. setiap 1 (satu) bulan;
 - b. setiap 3 (tiga) bulan;
 - c. setiap 6 (enam) bulan; atau
 - d. setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. piagam;
 - b. piala/plakat/trofi;
 - c. pin khusus;
 - d. pelatihan khusus; dan/atau
 - e. bentuk penghargaan lainnya.
- (4) Kriteria Pelaksana yang memiliki prestasi kerja, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (5) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi indikator, bobot dan skor Penilaian Prestasi Kerja terhadap Pelayanan Publik.
- (6) Penilaian Prestasi Kerja Pelaksana dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.
- (7) Penilaian dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Kepala Penyelenggara.
- (8) Kepala Penyelenggara memberikan penghargaan kepada pelaksana yang berprestasi yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.

BAB VI PENGAWASAN

Pasal 14

- (1) Pengawasan terhadap pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan langsung oleh atasan langsung sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Natuna.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Natuna Nomor 34 Tahun 2013 tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan Perizinan (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2013 Nomor 34), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 23 Oktober 2023

BUPATI NATUNA,

ttd

WAN SISWANDI

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 23 Oktober 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NATUNA,

ttd

BOY WIJANARKO VARIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2023 NOMOR 280

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM



KHAIRUNNISAK, S.IP
NIP. 197902042007012007