



BUPATI GUNUNGGKIDUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN BUPATI GUNUNGGKIDUL
NOMOR 64 TAHUN 2021
TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN GUNUNGGKIDUL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI GUNUNGGKIDUL,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib diterapkan kode etik pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Gunungkidul, serta sebagai tindaklanjut penerapan kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu adanya pengaturan kode etik pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gunungkidul;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah oleh Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);

2. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan mulai berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 15);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GUNUNGGKIDUL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kode Etik Pelayanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta kegiatan sehari-hari.

2. Pegawai adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah Kabupaten Gunungkidul dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah Pemerintah Kabupaten Gunungkidul serta Pegawai yang dipekerjakan atau diperbantukan pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.
3. Etika Pelayanan adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai dalam memberikan Pelayanan.
4. 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.
5. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari Pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Non Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Daerah adalah Kabupaten Gunungkidul.
8. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
9. Bupati adalah Bupati Gunungkidul.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Tujuan ditetapkan 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 lembaga; 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. memegang teguh ideologi Pancasila;
- c. setia dan mempertahankan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta pemerintahan yang sah;
- d. mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia;
- e. menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak;
- f. membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian;
- g. menciptakan lingkungan kerja yang non diskriminatif;

BAB IV
ETIKA PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Setiap Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan wajib menerapkan Etika Pelayanan, yang 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.
- (2) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (3) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

- (4) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.
- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data, dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (12) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Non perizinan.

- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.
- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Non perizinan.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Non perizinan.
- (17) Setiap Pegawai yang tidak melaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif.
- (18) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. teguran lisan, dan /atau;
 - b. teguran tertulis;
- (19) Selain sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (18) setiap Pegawai yang yang tidak melaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga dapat dikenakan sanksi disiplin dan sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan.

BAB V LARANGAN

Pasal 5

- (1) 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 dan/atau Daerah;
 - i. membantu, melindungi, bekerja sama, memerintahkan, menjanjikan, atau memberikan kesempatan kepada pihak lain melakukan kecurangan;
 - j. mengkonsumsi, mengedarkan, dan/atau memproduksi minuman keras, narkoba, dan psikotropika; dan/atau
 - k. berjudi dan melakukan perbuatan yang melanggar kesusilaan.
- (2) Setiap Pegawai yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. teguran lisan; dan/atau;
 - b. teguran tertulis;

- (4) Selain sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) setiap Pegawai yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga dapat dikenakan sanksi disiplin dan sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PENGAWASAN DAN PEMBINAAN

Pasal 6

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

Pasal 7

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

Pasal 8

- (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.

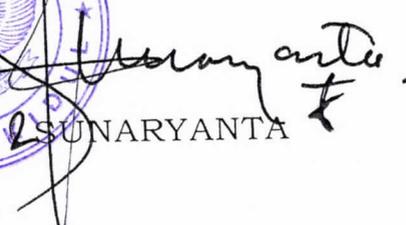
BAB VII
PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonosari

pada tanggal 21 Oktober 2021
BUPATI GUNUNGKIDUL,

SUNARYANTA



Diundangkan di Gunungkidul
Pada Tanggal 21 Oktober 2021
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GUNUNGKIDUL


DRAJAD RUSWANDONO



BERITA DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2021 NOMOR 64.