



BUPATI KUBU RAYA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KUBU RAYA
NOMOR 5 TAHUN 2021

TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUBU RAYA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik terdapat aspek penilaian terhadap perilaku dan kode etik pelaksana layanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang prima di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kubu Raya, perlu mengatur kode etik dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

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 Kabupaten Kubu Raya.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Kubu Raya.
3. Bupati adalah Bupati Kubu Raya.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kubu Raya.
5. 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 dan jasa serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang membawahi Pelaksana Pelayanan Publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Kode Etik Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah aturan, norma, pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan, serta hak dan kewajiban yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Kepala Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan.

9. 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 tidak langsung.
10. Standar Pelayanan Publik adalah tolak 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.
11. 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.
12. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh Penyelenggara layanan kepada penerima.
13. Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan publik yang dibangun institusi Penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima.
14. 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.
15. 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.
16. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
17. Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.

Pasal 2

Pengaturan mengenai kode etik dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam bersikap, bertingkah laku dan berbuat dalam melaksanakan tugasnya.

Pasal 3

Kode etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, bertujuan untuk:

- a. menjaga martabat, kehormatan dan citra penyelenggara serta sebagai bentuk profesionalisme sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat; dan
 - b. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur oleh Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari perilaku korupsi, kolusi dan nepotisme, serta tidak diskriminatif.
- 

Pasal 4

Penyusunan kode etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, menerapkan prinsip sebagai berikut:

- a. kejujuran dan transparansi dalam melakukan hubungan dengan para pihak yang berkepentingan dengan menjunjung tinggi ketaatan pada peraturan perundang-undangan;
- b. kesadaran akan tanggung jawab pada masyarakat, komunitas sekitar, lingkungan hidup serta kehidupan berbangsa dan bernegara;
- c. memperhatikan nilai luhur kemanusiaan;
- d. menjunjung tinggi nilai keadilan dan tidak berpihak dalam melakukan hubungan dengan para pemangku kepentingan;
- e. selalu siap dan loyal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku ASN dan abdi masyarakat; dan
- f. memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta berupaya untuk melakukan inovasi demi peningkatan kinerja dan kualitas pekerjaan.

Pasal 5

Ruang lingkup kode etik pelayanan publik sebagai berikut:

- a. landasan kode etik;
- b. kode etik Pelayanan Publik;
- c. budaya pelayanan;
- d. penghargaan; dan
- e. pengawasan dan sanksi.

BAB II LANDASAN KODE ETIK

Pasal 6

Penyusunan kode etik pelaksana pelayanan publik berlandaskan pada:

- a. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi:
 1. kepentingan umum;
 2. kepastian hukum;
 3. kesamaan hak;
 4. keseimbangan hak dan kewajiban;
 5. keprofesionalan;
 6. partisipatif;
 7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
 8. keterbukaan;
 9. akuntabilitas;
 10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 11. ketepatan waktu; dan
 12. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.
- b. Disiplin ASN.

BAB III KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

Kode etik meliputi:

- a. tata aturan perilaku;
- b. hak dan kewajiban pelaksana pelayanan publik;

Handwritten signature or initials in blue ink, possibly reading "A. K." or similar.

- c. larangan pelaksana pelayanan publik; dan
- d. nilai-nilai pribadi pelaksana pelayanan publik.

Pasal 8

Tata aturan perilaku pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, merupakan kode etik dalam memberikan pelayanan yang terdiri dari:

- a. jujur, disiplin, proporsional dan professional;
- b. adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. ramah, bersahabat dan tersenyum;
- e. tegas dan memberikan pelayanan tidak berbelit-belit; dan
- f. mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.

Pasal 9

Hak Pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, meliputi:

- a. segala hak yang melekat padanya sebagai pegawai negeri sipil atau pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja sesuai peraturan perundang-perundangan, dan bagi tenaga kontrak sesuai dengan kontrak/perjanjian kerja antara yang bersangkutan dengan penyelenggara;
- b. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- c. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- d. memperoleh penghargaan/apresiasi/honor atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur berdasarkan kebijakan penyelenggara sesuai dengan kemampuan keuangan daerah;
- e. memperoleh tambahan penghasilan/insentif sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kemampuan keuangan daerah;
- f. mendapatkan pelatihan terkait pelayanan publik dan/atau terkait tugas pokok dan fungsi dan/atau terkait pengembangan diri;
- g. mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama menjalankan tugas pelayanan dari penyelenggara;
- h. memperoleh fasilitas/sarana prasarana dalam tugas pelayanan;
- i. menggunakan kearifan lokal untuk mempermudah proses pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat;
- j. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- k. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Kewajiban pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, meliputi:

- a. menerima dengan baik setiap permohonan pelayanan;
- b. menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi,

- media sosial, maupun media lainnya;
- c. memberitahukan dengan sopan dan professional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, maupun media lainnya;
 - d. menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik dan SOP;
 - e. menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
 - f. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh kepala penyelenggara;
 - g. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - h. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - i. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - j. melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Penyelenggara secara berkala.

Pasal 11

Larangan pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, meliputi:

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. diskriminatif dalam pelayanan;
- c. meminta dan/atau menerima imbalan/biaya diluar ketentuan atau melakukan pungutan liar (pungli);
- d. melakukan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN);
- e. meminta sesuatu dari pemohon pelayanan diluar yang telah ditentukan;
- f. menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
- g. menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
- h. mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan/masyarakat;
- i. menggunakan bahasa yang tidak pantas/kasar kepada pengguna layanan/masyarakat;
- j. menambah personil Pelaksana tanpa persetujuan kepala penyelenggara; dan
- k. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara.

Pasal 12

Nilai-nilai pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik, meliputi:

- a. beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. mematuhi segala ketentuan hukum yang berlaku;
- c. menjunjung tinggi disiplin, integritas dan profesionalisme serta mematuhi segala peraturan perundang-undangan;
- d. menempatkan diri sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani;
- e. bersikap ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- f. sanggup bekerja keras sesuai tuntutan pekerjaan;
- g. mampu bekerja sama dengan rekan kerja dan taat pada perintah atasan;
- h. melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur dan profesional;
- i. tidak menggunakan fasilitas kantor semata-mata untuk keperluan pribadi;
- j. mengutamakan kepentingan pihak yang dilayani di atas kepentingan pribadi; dan
- k. bersikap netral dan tidak memihak.

BAB VI BUDAYA PELAYANAN

Pasal 13

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 setiap penyelenggara.

BAB V PENGHARGAAN

Pasal 14

- (1) Bupati dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara yang memiliki prestasi dalam pelayanan publik.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati yang dikoordinir oleh unit kerja yang menangani bidang organisasi.
- (3) Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. piagam;
 - b. piala/plakat/trofi;
 - c. pin khusus;
 - d. uang pembinaan; dan/atau
 - e. bentuk penghargaan lainnya.

- (4) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bupati atau pejabat yang mewakili pada acara tertentu.

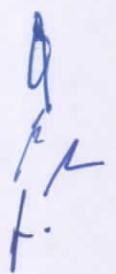
Pasal 15

- (1) Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan berperan aktif dapat diberikan penghargaan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan secara insidental, maupun secara berkala dan berkelanjutan dengan periode sebagai berikut:
 - a. setiap 1 (satu) bulan;
 - b. setiap 3 (tiga) bulan;
 - c. setiap 4 (empat) bulan;
 - d. setiap 6 (enam) bulan; atau
 - e. setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. piagam;
 - b. piala/plakat/trofi;
 - c. pin khusus;
 - d. hadiah uang;
 - e. hadiah barang,
 - f. slayer/selempang;
 - g. voucher belanja;
 - h. paket kuota data internet;
 - i. pelatihan khusus;
 - j. perjalanan rohani/wisata; dan/atau
 - k. 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 atas prestasi kerja pelaksana dapat dilaksanakan oleh tim penilai.
- (7) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada kepala penyelenggara oleh tim yang ditunjuk oleh kepala penyelenggara.
- (8) Pelaksana yang berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diusulkan oleh unit kerja penyelenggara atau unit kerja di bidang organisasi.
- (9) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan oleh Bupati atau Kepala Penyelenggara yang diadakan pada acara tertentu atau pada saat bertugas.

BAB VI PENGAWASAN DAN SANKSI

Pasal 16

- (1) Pengawasan terhadap pelaksanaan kode etik dilakukan oleh atasan langsung pelaksana secara berjenjang.
- (2) Pengawasan terhadap pelanggaran kode etik oleh kepala penyelenggara dilakukan oleh Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan/atau oleh Bupati selaku pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.



Pasal 17

- (1) Pelanggaran terhadap pelaksanaan kode etik diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahan yang dilakukan.
- (2) Sebelum dilakukan pemberian sanksi terhadap pelanggaran kode etik, harus dilakukan pembinaan terlebih dahulu serta diberikan teguran secara lisan dan/atau tertulis.
- (3) Tingkatan kesalahan dan jenis sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Tenggang waktu penetapan pelaksana dinyatakan melanggar dan diberikan teguran dan/atau sanksi paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya pengaduan yang valid.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sungai Raya
pada tanggal 25 Februari 2021

BUPATI KUBU RAYA,

MUDA MAHENDRAWAN

Diundangkan di Sungai Raya
pada tanggal 25 Februari 2021
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA

YUSRAN ANIZAM
BERITA DAERAH KABUPATEN KUBU RAYA
TAHUN 2021 NOMOR 5