



BUPATI BARITO KUALA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI BARITO KUALA
NOMOR 41 TAHUN 2020

TENTANG

KODE ETIK PENYELENGGARA DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
PADA PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BARITO KUALA,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik merupakan salah satu syarat penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik sehingga harus terus ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, guna menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan dapat memberi manfaat bagi masyarakat;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Barito Kuala.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang 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 Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik indonesia Nomor 6398);

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 dengan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang;
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 15 Tahun 2016 tentang Kewenangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 Nomor 33).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI BARITO KUALA TENTANG KODE ETIK PENYELENGGARA DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Barito Kuala.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah Kabupaten Barito Kuala.
3. Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Barito Kuala.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan dan unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan;
5. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai atau petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. Kode Etik Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut kode etik adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pelayan publik dan penyelenggara pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

9. Pelanggaran Kode Etik adalah segala bentuk ucapan, tulisan atau perbuatan yang bertentangan dengan kode etik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menerima manfaat pelayanan.
11. Laporan adalah pemberitahuan secara tertulis yang disampaikan kepada pejabat yang berwenang tentang sedang dan/atau telah terjadi pelanggaran kode etik.
12. Pengaduan adalah pemberitahuan secara lisan dan tertulis yang disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan terhadap yang diduga telah melakukan pelanggaran kode etik.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala, meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan dan unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan;
14. Pejabat yang berwenang adalah atasan langsung pelaksana pelayanan, atasan penyelenggara pelayanan, atau pejabat lainnya yang ditunjuk yang berwenang menghukum pelayan atau penyelenggara pelayanan yang melanggar kode etik.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Pembuatan kode etik dimaksudkan untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka mendukung produktivitas kerja dan profesionalitas penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Kode Etik :

- a. Terselenggaranya pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan; dan
- b. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat untuk menerima pelayanan.

Pasal 4

Ruang Lingkup Kode Etik terdiri dari:

- a. Sikap;
- b. Perilaku;
- c. Perbuatan;
- d. Tulisan; dan
- e. Ucapan pelayanan.

BAB III NORMA DASAR PRIBADI

Pasal 5

Setiap Pelaksana dan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menganut, membina, mengembangkan dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut :

- a. jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- b. terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal.
- c. berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan Negara, pemerintah, dan organisasi;
- d. tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- e. berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
- f. professional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam melaksanakan tugas;
- g. kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai criteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- h. tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat;
- i. jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahannya yang sesuai;
- j. independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
- k. sederhana, yaitu bersikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

BAB IV KODE ETIK PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

Penyelenggara wajib :

- a. menyusun dan menetapkan standart pelayanan serta menerapkannya dalam setiap pemberian pelayanan;
- b. mengikutsertakan unsur masyarakat dan pihak terkait dalam pembahsan dan penyusunan standar pelayanan;
- c. mempublikasikan standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan;
- d. menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling sedikit satu kali dalam satu tahun dan melaporkan hasilnya kepada Pembina melalui Penanggungjawab;
- f. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- g. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- h. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- i. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- j. membeikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan, dan standar pelayanan;
- k. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- l. berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- m. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- n. memenuhi panggilan Pejabat yang berwenang untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- o. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik setiap akhir tahun anggaran kepada Penanggungjawab;
- p. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- q. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- r. memberikan kompensasi kepada pengguna layanan, apabila penyelenggara dan pelaksana pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 7

Penyelenggara dilarang :

- a. menghambat, menghindari, mempersulit, dan menolak melakukan pelayanan terhadap publik, kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, dan/atau asas-asas perjanjian kerjasama, dan/atau merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
- d. membocorkan kerahasiaan dokumen dan keterangan kepada publik yang menurut sifatnya harus dirahasiakan;
- e. merekayasa hasil Indek Kepuasan Masyarakat; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN

Pasal 8

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan, pelaksana pelayanan publik wajib mematuhi dan berpedoman pada Kode Etik.

Pasal 9

Setiap menyelenggarakan pelayanan, pelaksana pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. bersikap cermat, santun, ramah dan peduli;
- c. tegas, handal, cepat dan tepat;
- d. disiplin, proposional dan profesional;
- e. tidak mempersulit; dan
- f. membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

Pasal 10

Pelaksana pelayanan publik wajib :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan;
- c. melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan perundang-undangan, atas permintaan atasan pelayanan;
- d. melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan;
- e. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan;

- f. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada atasan pelayanan secara berkala;
- g. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- h. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

Pelaksana pelayanan publik dilarang :

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- c. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan;
- e. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggara.

BAB VI

PELAKSANAAN DAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 12

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan internal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana pada ayat (1) dilakukan oleh :
 - a. atasan langsung Pelaksana Pelayanan Publik atau Penyelenggara yang bersangkutan secara berjenjang; dan
 - b. pengawas fungsional oleh Inspektorat.

BAB VII

SANKSI

Pasal 13

- (1) Pelaksana pelayanan yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8 dikenai sanksi moral.
- (2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa kewajiban untuk mengajukan permohonan maaf lisan atau tertulis atau pernyataan penyesalan yang disampaikan secara terbuka.
- (3) Pengenaan sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan oleh pejabat berwenang.
- (4) Pelaksana pelayanan yang dikenakan sanksi moral dan tidak bersedia mengajukan pernyataan penyesalan, dijatuhi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 14

- (1) Pelaksana Pelayanan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dikenakan :
 - a. sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2); dan
 - b. sanksi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pejabat yang berwenang.

- (3) Pelaksana pelayanan membayar kerugian atas pelanggaran ketentuan Pasal 13 yang menimbulkan kerugian, setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dan atau Pasal 11 dikenai sanksi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pejabat yang berwenang.

Pasal 16

Atasan langsung Pelaksana Pelayanan Publik atau Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf a yang secara langsung dan atau tidak langsung mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, dan Pasal 11 yang tidak mengambil tindakan pengenaan sanksi atau membantu Pelaksana Pelayanan Publik dan atau Penyelenggara untuk melakukan pelanggaran, dikenakan sanksi hukuman disiplin berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Marabahan
pada tanggal 3 Juni 2020

BUPATI BARITO KUALA,



Hj. NOORMILIYANI AS.

Diundangkan di Marabahan
pada tanggal 3 Juni 2020

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BARITO KUALA,



H. ARDIAN MANAF