BUPATI LAMPUNG BARAT
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI LAMPUNG BARAT
NOMOR 41 TAHUN 2022

TENTANG

ETIKA PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMPUNG BARAT,

Menimbang :

a. bahwa berdasarkan Pasal 49 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan yang merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;

b. bahwa agar penerapan etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dapat terlaksana, perlu menyusun etika pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Peraturan Bupati tentang Etika Pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1991 tentang Pembentukan Pemerintah Daerah Tingkat II Lampung Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 Nomor 64,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3452);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724)

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Ta,mbahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 14 Tahun 2021;
10. Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG ETIKA PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lampung Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan.
3. Bupati adalah Bupati Lampung Barat.

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu tempat.
5. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. 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.
7. Etika pelayanan adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pelayan publik dan penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Perangkat Daerah yang berisi kewajiban dan larangan dalam melaksanakan pelayanan.
8. Majelis Kode Etika selanjutnya disingkat MKE adalah lembaga non struktural pada instansi pemerintah yang bertugas melakukan penegakan pelaksanaan serta menyelesaikan pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil.

BAB II

ETIKA PELAYANAN

Pasal 2

1. Dalam pelaksanaan pelayanan petugas pelayanan dan penyelenggara pelayanan wajib menerapkan Etika Pelayanan.
2. Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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. bertanggung jawab; dan
   o. objektif.
3. Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara:
   a. hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja;
   b. tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas;
   c. tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas; dan
   d. tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggaara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan.
5. Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan dengan cara tidak memerikan ruang toleransi terhadap korupsi, kolusi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.

6. Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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.

7. Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan.

8. Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

9. Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.

10. Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

11. Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf i dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.

12. Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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.

13. Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf k dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan.

14. Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan.

15. Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf m dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan.

16. Bertanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf n dilakukan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

17. Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf o dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan.

Pasal 3

(1) Pelanggaran terhadap Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dikenakan sanksi sebagai berikut :
   a. sanksi moral; dan
   b. sanksi administratif.

(2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
   a. permohonan maaf secara lisan;
   b. permohonan maaf secara tertulis; dan
   c. pernyataan penyesalan.

(3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
a. teguran lisan;
b. teguran tertulis;
c. pernyataan tidak puas;
d. pemberhentian secara sepihak; dan
e. sanksi administratif lainnya sesuai dengan aturan disiplin PNS.

(4) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) huruf a sampai dengan huruf d dilakukan oleh Kepala Dinas setelah mendapat rekomendasi dari MKE.

(5) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d dilakukan kepada Pegawai Non PNS di Dinas.

(6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dilakukan oleh Bupati atau Pejabat yang ditunjuk atas usulan Kepala Dinas berdasarkan rekomendasi dari MKE.

BAB III

MKE

Pasal 4

(1) Dalam rangka menegakan Etika Pelayanan Kepala Dinas dapat membentuk MKE yang bersifat *Ad Hoc.*

(2) Susunan MKE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil yang terdiri atas :
a. Kepala Dinas sebagai Ketua;
b. Sekretaris Dinas sebagai Sekretaris;
c. Koordinator Sub-Substansi Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai anggota;
d. Koordinator Sub-Substansi Penanaman Modal sebagai anggota; dan
e. Analis Kebijakan Ahli Muda Sub Koordinator Sub-Substansi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagai anggota.

(3) MKE sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan sidang pemeriksaan atas dasar laporan.

(4) Hasil keputusan sidang pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Kepala Dinas dalam bentuk rekomendasi untuk ditindaklanjuti.

BAB IV
REHABILITASI

Pasal 5

(1) Aparatur dan atau Pegawai Non PNS yang tidak terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik berdasarkan hasil sidang pemeriksaan harus direhabilitasi.

(2) Rehabilitasi sebagaimana pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan MKE.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Liwa
pada tanggal 25 Agustus 2022

BUPATI LAMPUNG BARAT,

ttd

PAROSIL MABSUS

Diundangkan di Liwa
pada tanggal 25 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG BARAT,

ttd

NUKMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT TAHUN 2022 NOMOR 41