



GUBERNUR BANTEN

PERATURAN GUBERNUR BANTEN

NOMOR 57 TAHUN 2020

TENTANG

KODE ETIK PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BANTEN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib diterapkan etika pelayanan yang merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Pengaduan, sehingga perlu menyusun kode etik penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Peraturan Gubernur tentang Kode Etik Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 30410 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3176);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 1813);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 67 Tahun 2014 tentang Kode Etik Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2014 Nomor 67);
10. Peraturan Gubernur Banten Nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2018 Nomor 5);
11. Peraturan Gubernur Banten Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2018 Nomor 22);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG KODE ETIK
PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Banten.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Banten.
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. Perangkat Daerah adalah Dinas yang menyelenggarakan urusan

Pemerintahan bidang penanaman modal dan fungsi 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. Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah yang berisi kewajiban dan larangan dalam melaksanakan pelayanan.

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. adil atau tidak diskriminatif;
 - b. bertanggungjawab;
 - c. disiplin;
 - d. komunikatif;
 - e. terbuka dan jujur;
 - f. cepat;
 - g. tegas;
 - h. sopan;
 - i. loyal;
 - j. sabar;
 - k. kepatuhan; dan
 - l. teladan.
- (3) Adil atau tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (4) Bertanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan dengan cara:
 - a. hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja; dan
 - b. tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas.
- (6) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa

layanan pada saat memberikan pelayanan.

- (7) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data, dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (8) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan sesuai aturan.
- (9) Tegak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.
- (10) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf h dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan.
- (11) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf i dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (12) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf j dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (13) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf k dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan.
- (14) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para 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 Pegawai Negeri Sipil yang berlaku.
- (4) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) huruf a sampai dengan huruf d dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah setelah mendapat rekomendasi dari Majelis Kode Etik.
- (5) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf d dilakukan kepada Pegawai Non Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Perangkat Daerah.
- (6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf e dilakukan oleh Gubernur atau Pejabat yang ditunjuk atas usulan Kepala Perangkat Daerah berdasarkan rekomendasi dari Majelis Kode Etik.

BAB III

PELAYAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN

Bagian Kesatu

Kewajiban

Pasal 4

- (1) Pelayan publik wajib:
- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2;
 - b. melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara layanan;
 - c. bertanggungjawab atas pelaksanaan Layanan kepada atasan pelayan publik; dan
 - d. melaksanakan dan mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara layanan wajib:
- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta menerapkannya dalam setiap penyelenggaraan layanan;
 - b. mempublikasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;

- d. melakukan survey indeks kepuasan masyarakat paling sedikit satu kali dalam satu tahun;
- e. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- f. menempatkan pelaksana yang berkompeten dan berintegritas;
- g. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- h. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya;
- j. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan kepada atasan penyelenggara; dan
- k. mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Larangan

Pasal 5

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan layanan, pelayan publik ataupun penyelenggara layanan dilarang:

- a. melanggar etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 4;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun baik secara langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan layanan;
- c. menghambat, mempersulit pelaksanaan pelayanan terhadap publik;
- d. menolak memberikan layanan publik, dikecualikan untuk permohonan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. menggunakan, memberi ijin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik untuk kepentingan pengguna layanan yang bertentangan dengan etika pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. membocorkan kerahasiaan dokumen kepada pihak lain yang menurut sifatnya harus dirahasiakan.

Bagian Ketiga

Pengawasan

Pasal 6

- (1) Pengawasan atas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan internal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh:
 - a. atasan langsung pelayan publik atau atasan penyelenggara layanan secara berjenjang; dan
 - b. pengawas fungsional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Sanksi

Pasal 7

- (1) Pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5 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;
 - e. sanksi administratif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- (4) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) huruf a sampai dengan huruf d dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah setelah mendapat rekomendasi dari Majelis Kode Etik.
- (5) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d

dilakukan kepada Pegawai Non Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Perangkat Daerah.

- (6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dilakukan oleh Gubernur atau Pejabat yang ditunjuk atas usulan Kepala Perangkat Daerah berdasarkan rekomendasi dari Majelis Kode Etik.

BAB IV

MAJELIS KODE ETIK

Pasal 8

- (1) Dalam rangka menegakkan Kode Etik Aparatur, Kepala Perangkat Daerah dapat membentuk Majelis Kode Etik yang bersifat Ad-hoc.
- (2) Susunan Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil yang terdiri atas:
 - a. Ketua;
 - b. Sekretaris; dan
 - c. Anggota berjumlah 3 (tiga) orang.
- (3) Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan sidang pemeriksaan atas dasar laporan.
- (4) Hasil keputusan sidang pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Kepala Perangkat Daerah dalam bentuk rekomendasi untuk ditindaklanjuti.

BAB V

REHABILITASI

Pasal 9

- (1) Aparatur dan/atau Pegawai Non Pegawai Negeri Sipil yang tidak terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik berdasarkan hasil sidang pemeriksaan harus direhabilitasi.
- (2) Rehabilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Majelis Kode Etik.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Banten.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 22 Oktober 2020
GUBERNUR BANTEN,

TTD

WAHIDIN HALIM

Diundangkan di Serang
pada tanggal 22 Oktober 2020
SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI BANTEN,

TTD

AL MUKTABAR

BERITA DAERAH PROVINSI BANTEN TAHUN 2020 NOMOR 58

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

AGUS MINTONO, SH. M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680805 199803 1 010