

**BUPATI KUTAI KARTANEGARA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**PERATURAN BUPATI KUTAI KARTANEGARA
NOMOR ...TAHUN 2025**

TENTANG

**KODE ETIK PELAYANAN
MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI KARTANEGARA

- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan untuk meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik, perlu Kode Etik Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik;
2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pelayanan Pelaksanaan pada Mal Pelayanan Publik.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Kalimantan Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 509);
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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Mengatur Mengenai Kewajiban, Larangan dan Hukuman Disiplin bagi Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pengganti Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berbasis Risiko
10. Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha di Daerah;
11. Instruksi Presiden Nomor 89 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik:

12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 615);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
15. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi , dan Tata Kerja Perangkat Daerah Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah di Kabupaten Kutai Kartanegara;
16. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
17. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara;
18. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

MEMUTUSKAN

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah adalah Pemerintah Republik Indonesia
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kutai Kartanegara.
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. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya di singkat MPP adalah tempat atau fasilitas yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dari berbagai instansi baik Pemerintah Pusat , Daerah , BUMN , BUMD maupun Swasta dalam satu lokasi;
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Dinas adalah penyelenggara PTSP yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan fungsi PTSP.
7. Kode Etik Pelayanan yang selanjutnya disebut Kode Etik Pelayanan adalah norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik dalam menjalankan tugas-tugas Pelayanan .
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan Pelayanan Publik

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN KODE ETIK PELAYANAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan maksud sebagai pedoman bagi aparat pelayanan agar dapat memberikn pelayanan yang memuaskan masyarakat, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan tujuan menjaga martabat, kehormatan dan citra pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat.

Pasal 4

Kode Etik Pelayanan diterapkan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Kejujuran dan transparansi dalam melakukan hubungan dengan para pihak yang berkepentingan dengan menjunjung tinggi ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Kesadaran akan tanggung jawab pada masyarakat, komunitas sekitar, lingkungan hidup dan kehidupan berbangsa dan bernegara;
- c. Menghargai nilai-nilai luhur kemanusiaan;
- d. Menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan dan ketidakberpihakan dalam melakukan hubungan dengan para pemangku kepentingan.
- e. Selalu siap dan loyal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku aparatur pemerintah 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 hasil pekerjaan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

1. Landasan Kode Etik Pelayanan , dan
2. Pengawasan dan sanksi

BAB IV LANDASAN KODE ETIK

Pasal 6

Kode Etik Pelayanan berlandaskan pada :

- a. Sumpah/Janji Aparatur Sipil Negara dan/atau Sumpah Jabatan Aparatur Sipil Negara;
- b. Kewajiban, Larangan dan Hukuman Disiplin Aparatur Sipil Negara dan :
- c. Azas-azas pemberian pelayanan publik, yang meliputi :
 1. Kepastian hukum;
 2. Kepentingan umum;
 3. Kesamaan hak;
 4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
 5. Keprofesionalan;
 6. Partisipatif;
 7. Keterbukaan;
 8. Akuntabilitas;
 9. Efisiensi;
 10. Efektivitas;
 11. Imparsialitas;
 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
 13. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan;
 14. Keterpaduan;

Pasal 7

Kode Etik Pelayanan meliputi :

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cepat , tanggap dan cermat;
- c. Profesional :
- d. Bertanggung jawab :
- e. Berintegritas :
- f. Santun dan ramah : dan
- g. Berjiwa melayani :

Pasal 8

Nilai-nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik mencakup sebagai berikut :

- a. Kujujuran dan Integritas;
- b. Tanggung Jawab;
- c. Empati;
- d. Kesetaraan dan Keadilan;
- e. Kesetiaan;
- f. Efisiensi dan Efektivitas;
- g. Kualitas Pelayanan;
- h. Akuntabilitas;
- i. Kemampuan dan Pengetahuan :
- j. Keterbukaan Informasi :
- k. Partisipasi Masyarakat :

Pasal 9

Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik mencakup sebagai berikut :

- a. Menyusun dan menerapkan standar pelayanan;
- b. Melaksanakan pelayanan sesuai standar;
- c. Menyediakan sarana pengaduan;
- d. Menginformasikan perjanjian kerja sama;
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan;
- f. Melibatkan masyarakat;
- g. Mematuhi peraturan perundang-undangan;

Pasal 10

Larangan bagi Pelaksana Pelayanan Publik mencakup sebagai berikut :

- a. Praktik KKN;
- b. Tindakan yang merugikan;
- c. Diskriminasi;
- d. Pungutan liar;
- e. Penyalahgunaan wewenang;
- f. Pembocoran rahasia negara;
- g. Penyalahgunaan fasilitas negara;
- h. Pelanggaran standar pelayanan;
- i. Tidak melakukan evaluasi;
- j. Tidak meningkatkan kapasitas;
- k. Tidak memberikan informasi;
- l. Tidak menyediakan sarana pengaduan;

Pasal 11

Hak Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud meliputi :

- a. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas;
- b. Hak untuk mengetahui informasi tentang pelayanan publik;
- c. Hak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik;
- d. Hak untuk mendapatkan tanggapan atas aduan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan;

**BAB V
PENGAWASAN DAN SANKSI**

Pasal 12

- (1) Pengawasan terhadap pelaksana Kode Etik Pelayanan di lakukan baik secara internal oleh atasan langsung dan pengawas fungsional, maupun eksternal oleh masyarakat dan lembaga pengawas lainnya.
- (2) Sanksi diberikan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik yang melakukan pelanggaran terhadap standar pelayanan , maklumat pelayanan , penyediaan sarana dan prasarana serta dalam memberikan pelayanan kualitas.

**BAB VI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : Kutai Kartanegara
Pada Tanggal : 2025

BUPATI KUTAI KARTANEGARA,