



**BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG  
TAHUN 2019 NOMOR 60**

---

**PERATURAN BUPATI BANTAENG**

**NOMOR 60 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**ETIKA PELAYANAN DALAM PENYELENGGARAAN  
MAL PELAYANAN PUBLIK *BALLA TUJUA***

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI BANTAENG**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang tertib, berwibawa, transparan, dan bertanggungjawab, perlu membuat Etika penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua*;
  - b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Etika Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua*.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. 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);
  6. 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);
7. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
  13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 1956);
  14. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  15. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
  16. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
  17. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
  18. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
  19. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2012 Nomor 2);

20. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 3 Tahun 2011 tentang Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2011 Nomor 3);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2016 Nomor 6);
22. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2016 Nomor 87);

## **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG ETIKA PELAYANAN DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK BALLA TUJUA.**

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bantaeng.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bantaeng.
4. Mal Pelayanan Publik selanjutnya disebut Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua* adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Etika Pelayanan adalah aturan atau ketentuan yang mengikat aparatur sipil negara sebagai landasan ukur tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Pasal 2**

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah untuk membangun budaya kerja yang berintegritas dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua*.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah
  - a. Mengoptimalkan produktivitas kerja aparatur sipil Negara Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua*.
  - b. Untuk menjaga martabat, kehormatan, dan citra Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua*.
  - c. Menjaga keharmonisan hubungan dalam lingkungan kerja, keluarga, dan masyarakat.

## **BAB III ETIKA PELAYANAN**

### **Pasal 3**

- (1) Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua* wajib diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

### **Pasal 4**

- (3) Setiap ASN di Mal Pelayanan Publik *Balla Tujua* menganut nilai-nilai dasar sebagai berikut:
  - 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;
  - o. objektif.
- (4) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.

- (6) Tegass sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (7) Sopan sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) 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 Perizinan dan Nonperizinan.
- (8) Ramah dan simpatik sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (9) Adil/tidak diskriminatif sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (10) Terbuka dan jujur sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (11) Loyal sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (12) Sabar sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (13) Kepatuhan sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) 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 Perizinan dan Nonperizinan.
- (14) Teladan sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (15) Komunikatif sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (16) Kreatif sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (17) Bertanggung jawab sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (18) Objektif sebagaiimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

## **BAB IV PENEGAKAN ETIKA PELAYANAN**

### **Pasal 6**

- (1) Etika pelayanan dilakukan dengan ketentuan bahwa setiap aparatur sipil Negara yang terbukti melanggar etika pelayanan dikenakan sanksi moral.
- (2) Sanksi moralsebagaiimana dimaksud ayat (1) berupa:
  - a. Pernyataan terbuka;
  - b. Pernyataan tertutup.

**BAB V**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 7**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bantaeng  
Pada Tanggal 27 September 2019

**BUPATI BANTAENG**  
**Cap/ttd.**  
**ILHAM SYAH AZIKIN**

Diundangkan di Bantaeng  
Pada Tanggal 27 September 2019



**BERITA DAERAH KABUPATEN BANTAENG**  
**TAHUN 2019 NOMOR 60**