



**BUPATI TOJO UNA-UNA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

PERATURAN BUPATI TOJO UNA-UNA
NOMOR 6 TAHUN 2025

TENTANG

BUDAYA PELAYANAN PRIMA DAN KODE ETIK PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TOJO UNA-UNA,

Menimbang : a. bahwa pelayanan publik yang baik dan berkualitas di lingkungan Pemerintah Daerah harus beorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan melalui penerapan Budaya Pelayanan Prima dan Kode Etik Pelayanan;

b. bahwa untuk meningkatkan pelayanan prima dan kode etik pelayanan perlu diselenggarakan pelayanan mengacu pada perilaku dan norma yang dapat menumbuhkan citra, martabat/kehormatan dan kredibilitas serta menghindari segala benturan kepentingan.;

c. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik terhadap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik maka diperlukan pengaturan tentang layanan aspirasi pengaduan *online* Rakyat;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Budaya Pelayanan Prima dan Kode Etik Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tojo Una-Una di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 147, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4342);

3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG BUDAYA PELAYANAN PRIMA DAN KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Budaya Pelayanan Prima adalah sikap, perilaku, dan tanggung jawab pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia sesuai dengan Standar Pelayanan publik.
4. Kode Etik Pelayanan yang selanjutnya di sebut Kode Etik adalah norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan Publik.

5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
7. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat
8. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Penerima Layanan Publik yang selanjutnya disebut Penerima Layanan adalah perseorangan, kelompok orang dan atau Badan Hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
12. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada penerima layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
13. Meja Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disebut Meja Pelayanan adalah *Front Office (FO)* atau fasilitas pelayanan terpadu pada Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik
14. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Daerah adalah Kabupaten Tojo Una-Una.
16. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
17. Bupati adalah Bupati Tojo Una-Una.
18. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

19. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
20. Hari adalah hari kerja.

BAB II BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Pasal 2

- (1) Setiap Pelaksana pada Organisasi Penyelenggara wajib menerapkan Budaya Pelayanan Prima dalam memberikan pelayanan.
- (2) Pelaksanaan Budaya Pelayanan Prima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. penyediaan sarana, prasarana, dan media informasi;
 - b. sistem dan prosedur; dan
 - c. sistem pelaksanaan dalam melayani.

Pasal 3

Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a harus memadai, lengkap, dan memenuhi Standar Pelayanan berdasarkan jenis layanan yang diberikan oleh Penyelenggara.

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan di Meja Pelayanan pada ruang pelayanan Organisasi Penyelenggara.
- (2) Meja Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan oleh Organisasi Penyelenggara sesuai kebutuhan pelayanan.
- (3) Ruang pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditata sesuai Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan.

Pasal 5

- (1) Penyedia media informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a dilakukan secara cetak atau elektronik yang mencantumkan Standar Pelayanan, maklumat pelayanan, dan alur pelayanan.
- (2) Media cetak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa antara lain:
 - a. papan pengumuman;
 - b. brosur/majalah/selebaran/spanduk; dan
 - c. surat kabar cetak.

- (3) Media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa antara lain:
- a. laman situs resmi;
 - b. pos elektronik;
 - c. media sosial;
 - d. aplikasi unduhan; dan
 - e. surat kabar elektronik.
- (4) Pemutakhiran informasi pada media informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala.

Pasal 6

Penyelenggara menetapkan waktu pelayanan melalui keputusan Kepala Perangkat Daerah yang memuat antara lain:

- a. hari pelayanan;
- b. jam pelayanan;
- c. jam istirahat;
- d. jam ganti Pelaksana; dan
- e. ketentuan pelayanan diluar waktu pelayanan.

Pasal 7

Pelaksana menggunakan atribut, tanda pengenal dan sepatu formal serta berpakaian formal, rapi, dan sopan.

Pasal 8

Pelaksana pada Meja Pelayanan dilarang:

- a. merokok;
- b. meletakkan peralatan pribadi di tempat yang terlihat Penerima Layanan;
- c. menggunakan perangkat hiburan antara lain alat penyuar telinga dan pengeras suara;
- d. memutar film atau musik kecuali musik yang diputar melalui pengeras suara ruangan;
- e. menggunakan fasilitas layanan di luar kepentingan dinas; dan
- f. meninggalkan Meja Pelayanan.

Pasal 9

Sikap Pelaksana dalam melayani sebagai berikut:

- a. senyum, salam, sapa, sopan, dan santun;
- b. responsif dan komunikatif;
- c. penuh simpatik;
- d. menjunjung tinggi etika dan profesionalisme;
- e. jujur dan adil;
- f. disiplin; dan
- g. netral atau tidak diskriminatif.

Pasal 10

Tindakan Pelaksana dalam melayani sebagai berikut:

- a. empati, perhatian, dan peduli terhadap penerima layanan;
- b. berdiri pada saat menyambut kedatangan penerima layanan;
- c. menanyakan kebutuhan penerima layanan;
- d. mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan penerima layanan;
- e. mempersilakan pelanggan menunggu di tempat yang disediakan;
- f. melayani dengan efektif dan efisien sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mendahulukan apa yang menjadi keperluan atau kebutuhan penerima layanan; dan
- h. mengambil tindakan berdasarkan data akurat.

Pasal 11

Kemampuan Pelaksana dalam melayani sebagai berikut:

- a. mampu mengoperasikan perangkat dan alat kerja;
- b. menguasai prosedur dan alur layanan;
- c. melakukan komunikasi yang efektif;
- d. memahami Standar Pelayanan; dan
- e. memiliki sertifikasi teknis dan/atau surat izin praktek bagi beberapa jenis pelayanan tertentu yang diatur berdasarkan ketentuan perundangan-undangan.

Pasal 12

- (1) Pelaksana dalam melayani melalui media elektronik sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 ayat (1) harus menggunakan bahasa yang santun dan respon yang cepat.
- (2) Pelaksana dalam melayani melalui telepon harus berbicara dengan ramah dan sopan.

Pasal 13

Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab terhadap pengembangan kompetensi dan Budaya Pelayanan Pelaksana.

BAB III KODE ETIK PELAYANAN

Pasal 14

Kode Etik Pelayanan terdiri atas:

- a. etika pelayanan; dan
- b. hak, kewajiban dan larangan Pelaksana.

Pasal 15

- (1) Setiap Pelaksana pada Organisasi Penyelenggara wajib menerapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap Pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan.

Pasal 16

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) meliputi:
 - a. disiplin;
 - b. cepat;
 - c. tegas;
 - d. sopan;
 - e. ramah dan simpatik;
 - f. adil/tidak diskrimatif;
 - g. terbuka dan jujur;
 - h. loyal;
 - i. sabar;
 - j. kepatuhan;
 - k. teladan;
 - l. komunikatif;
 - m. kreatif dan inovatif;
 - n. bertanggung jawab; dan
 - o. obyektif;
- (2) 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.
- (3) 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.
- (4) Tegas sebagaimana 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.
- (5) Sopan sebagaimana 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.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana 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.

- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana 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.
- (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana 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 Pengguna Layanan.
- (12) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para Pengguna Layanan.
- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para Pengguna Layanan pada saat memberikan pelayanan
- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari Pengguna Layanan.

Pasal 17

Dalam melaksanakan pelayanan Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari Penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan Penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 18

Dalam melaksanakan pelayanan Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 19

Dalam melaksanakan pelayanan Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas izin pimpinan Penyelenggara;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan Penyelenggara;
- e. melanggar etika pelayanan;
- f. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- g. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku; dan
- h. bertindak diskriminatif terhadap Penerima Layanan.

Pasal 20

Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 19, dalam bentuk meliputi:

- a. teguran lisan;
- b. teguran tertulis; dan
- c. penggantian Pelaksana.

Pasal 21

Pengenaan sanksi administratif berupa peringatan lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah.

Pasal 22

- (1) Pengenaan sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah.
- (2) Pengenaan sanksi administratif berupa peringatan tertulis, terdiri atas:
 - a. surat peringatan pertama, dengan jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari;
 - b. apabila surat peringatan pertama sebagaimana dimaksud pada huruf a tidak diindahkan, maka diberikan surat peringatan kedua, dengan jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari; dan
 - c. apabila Surat Peringatan kedua sebagaimana dimaksud pada huruf b tidak diindahkan, maka diberikan Surat Peringatan ketiga, dengan jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari.

Pasal 23

- (1) Pengenaan sanksi administratif berupa penggantian Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf c dilakukan apabila ketentuan Pasal 22 ayat (2) huruf c tidak dilaksanakan.
- (2) Penggantian Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

BAB IV PENGHARGAAN

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dengan indikator penilaian antara lain:
 - a. disiplin/kehadiran;
 - b. kinerja;
 - c. kerjasama;
 - d. inovasi; dan
 - e. penampilan.
- (2) Disiplin/kehadiran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, dilakukan melalui penilaian tingkat kehadiran berdasarkan absensi tertinggi pada periode tertentu.

- (3) Kinerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, dilakukan melalui penilaian kinerja harian melalui laporan harian pegawai.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf c, dilakukan melalui penilaian pimpinan objektif Organisasi Penyelenggara atas perilaku dan kemampuan Pelaksana.
- (5) Inovasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf d, dilakukan melalui penilaian hasil kreatifitas Pelaksana dalam menunjang pelayanan.
- (6) Penampilan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf e, dilakukan melalui penilaian objektif Organisasi Penyelenggara atas kecakapan Pelaksana dalam berpenampilan sesuai ketentuan Budaya Pelayanan.

Pasal 25

Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) dapat berupa piagam penghargaan dan peningkatan keterampilan.

BAB V

PENGAWASAN BUDAYA DAN KODE ETIK PELAYANAN

Pasal 26

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
 - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. Masyarakat, berupa laporan atau pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Ombudsman Republik Indonesia; dan
 - c. DPRD.

Pasal 27

Seluruh pihak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 26 ayat (2) dan ayat (3) berkewajiban menegur dan mengingatkan Pelaksana terkait ketentuan Standar Pelayanan, Budaya Pelayanan, Kode Etik dan hal lain yang berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan Publik dengan ramah dan sopan.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ampana
pada tanggal 21 Februari 2025

BUPATI TOJO UNA-UNA,


ILHAM