



BUPATI BOLAANG MONGONDOW
PROVINSI SULAWESI UTARA

PERATURAN BUPATI BOLAANG MONGONDOW
NOMOR 22 TAHUN 2020

TENTANG

ETIKA PELAYANAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BOLAANG MONGONDOW,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow berkewajiban melayani setiap warga masyarakat dalam rangka pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa untuk menjamin kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perlu diatur Etika Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Etika Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 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 Negara Republik Indonesia 4724);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 508);

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. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 308);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow (Lembaran Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Tahun 2016 Nomor 14);
7. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Nomor 40 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Tahun 2016 Nomor 40);
8. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow (Berita Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Tahun 2018 Nomor 40);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG ETIKA PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bolaang Mongondow.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. 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 pintu.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.

5. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Etika Pelayanan adalah sikap aparatur penyelenggara pada DPMPTSP dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada pengguna jasa layanan.

Pasal 2

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP 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 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.
- (4) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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.
- (5) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (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 perizinan dan nonperizinan.

- (7) Ramah 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 perizinan dan nonperizinan.
- (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, tepat 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 perizinan dan nonperizinan.
- (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 perizinan dan nonperizinan.
- (14) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (15) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf m dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (16) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf n dilakukan sesuai 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 perizinan dan nonperizinan.

Pasal 3

- (1) Pengguna jasa layanan dapat melakukan pengaduan kepada Kepala DPMPSTSP apabila terdapat aparaturnya penyelenggara pada DPMPSTSP tidak menerapkan Etika Pelayanan.
- (2) Kepala DPMPSTSP berwenang memberikan sanksi disiplin apabila terdapat aparaturnya penyelenggara pada DPMPSTSP tidak menerapkan Etika Pelayanan.

Pasal 4

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Lolak

pada tanggal 19 Mei 2020



BUPATI BOLAANG MONGONDOW,

SOEPREDJO MOKOAGOW

Diundangkan di Lolak
pada tanggal 19 Mei 2020
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW,



TARLIS GALLANG

NO.	PENGELOLA	PARAF
1.	KABAG HUKUM DAN HAM	
2.	KABAG TUP, HUMAS DAN PROTOKOL	
3.	SEKRETARIS DAERAH	

BERITA DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TAHUN 2020
NOMOR 22