



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jalan Raya Ngabang-Pontianak Km.3 Ngabang, Kalimantan Barat 78357
Laman: bkpsdm.landakkab.go.id, Pos-el:bkdkablandak@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN LANDAK

NOMOR 000.8.3.2 / 30 / BKPSDM-Sekre

TENTANG

KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN LANDAK

- Menimbang :
- a. Bahwa berdasarkan ketentuan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengatur tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan;
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan-Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
 4. 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);
 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 dan yang terakhir

- dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234)
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 1536, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98);

13. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2019 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86);
14. Peraturan Bupati Landak Nomor 45 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 765).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN LANDAK TENTANG PENETAPAN KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN LANDAK.
- KEDUA : Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak ini.
- KETIGA : Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Landak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang
Pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KABUPATEN LANDAK,


MARSIANUS, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650521 198603 1 019

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KABUPATEN LANDAK
NOMOR 000.8.3.2 / 30 /BKPSDM-Sekre
TENTANG
PENETAPAN KODE ETIK DAN KODE PERILAKU
PELAKSANA PELAYANAN PADA BADAN
KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN
LANDAK

KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN LANDAK

Kode Etik Pelayanan Publik meliputi :

- a. Tata aturan perilaku;
- b. Hak dan kewajiban pelaksana pelayanan publik;
- c. Larangan pelaksana pelayanan publik; dan
- d. Nilai-nilai pribadi pelaksana pelayanan publik.

Standar Perilaku :

Setiap pelayan publik dan penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Jujur, disiplin, proporsional dan professional;
- b. Adil dan non diskriminatif;
- c. Peduli, teliti dan cermat;
- d. Ramah, bersahabat dan tersenyum;
- e. Tegak dan memberikan pelayanan tidak berbelit-belit; dan
- f. Mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.

Hak dan Kewajiban Pelaksana Pelayanan

Hak Pelaksana Pelayanan :

- a. Segala hak yang melekat padanya sebagai PNS atau PPPK sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan bagi tenaga kontrak sesuai dengan kontrak/perjanjian kerja antara yang bersangkutan dengan penyelenggara;
- b. Melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- c. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- d. Memperoleh penghargaan/apresiasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur berdasarkan kebijakan penyelenggaraan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah/APBD;

- e. Memperoleh penghargaan/apresiasi atas kinerja dalam pelayanan;
- f. Memperoleh tambahan penghasilan/insentif sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kemampuan keuangan daerah/APBD;
- g. Mendapatkan pelatihan terkait pelayanan publik dan/atau terkait tugas pokok dan fungsi dan/atau terkait pengembangan diri;
- h. Mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama menjalankan tugas pelayanan dari Penyelenggara;
- i. Memperoleh fasilitas / sarana prasarana dalam tugas pelayanan;
- j. Menggunakan kearifan lokal untuk mempermudah proses pelayanan kepada pengguna layanan / masyarakat;
- k. Melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- l. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Pelaksana Pelayanan :

- a. Menerima dengan baik setiap permohonan pelayanan;
- b. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- c. Memberitahukan dengan sopan dan professional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- d. Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- e. Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala Penyelenggara;
- g. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- j. Melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Penyelenggara secara berkala.

Larangan Pelaksana Pelayanan :

- a. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Diskriminatif dalam pelayanan;
- c. Meminta dan/atau menerima imbalan/biaya diluar ketentuan atau melakukan pungutan liar (pungli);
- d. Melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN);
- e. Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan diluar yang telah ditentukan;
- f. Menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
- g. Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
- h. Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan/masyarakat;
- i. Menggunakan bahasa yang tidak pantas/kasar kepada pengguna layanan/masyarakat;
- j. Menambah personil Pelaksana tanpa persetujuan Kepala Penyelenggara; dan
- k. Membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara.

Penghargaan Pelaksana Pelayanan :

- a. Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh Penyelenggara dapat diberikan penghargaan.
- b. Penghargaan dapat diberikan secara insidental, maupun secara berkala dan berkelanjutan dengan periode sebagai berikut :
 - a. setiap 1 (satu) bulan;
 - b. setiap 3 (tiga) bulan;
 - c. setiap 4 (empat) bulan;
 - d. setiap 6 (enam) bulan; atau
 - e. setiap 1 (satu) tahun.
- c. Bentuk Penghargaan dapat berupa:
 - a. piagam;
 - b. piala / plakat / trofi;
 - c. pin khusus;
 - d. hadiah uang;
 - e. hadiah barang,
 - f. slayer / selempang;
 - g. voucher belanja;
 - h. paket kuota data internet;
 - i. pelatihan khusus;
 - j. perjalanan rohani/wisata, dan/atau
 - k. bentuk penghargaan lainnya.
- d. Kriteria Pelaksana yang memiliki prestasi kerja, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.

- e. Kriteria meliputi indikator, bobot dan skor penilaian prestasi kerja terhadap pelayanan publik.
- f. Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dapat dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.
- g. Penilaian dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Kepala Penyelenggara oleh tim yang ditunjuk oleh Kepala Penyelenggara.
- h. Pelaksana yang berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh Penyelenggara diusulkan oleh unit kerja Penyelenggara.

Sanksi Pelaksana Pelayanan :

- a. Pelanggaran terhadap pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahan yang dilakukan.
- b. Sebelum dilakukan pemberian sanksi terhadap pelanggaran kode etik, harus dilakukan pembinaan terlebih dahulu serta diberikan teguran secara lisan dan/atau tertulis.
- c. Tingkatan kesalahan dan jenis sanksi diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- d. Tenggang waktu penetapan Pelaksana dinyatakan melanggar dan diberikan teguran dan/atau sanksi paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya pengaduan yang valid.

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN LANDAK,



MARSIANUS, S.IP, M.Si
Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
NIP. 19650521 198603 1 019