



GUBERNUR JAWA TIMUR

PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR

NOMOR 87 TAHUN 2011

TENTANG

KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

GUBERNUR JAWA TIMUR,

Menimbang ● : bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan untuk memperbaiki kinerja aparat dalam memberikan pelayanan serta sebagai tindak lanjut pembentukan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi di Provinsi Jawa Timur, dipandang perlu menetapkan kode etik pelaksana pelayanan publik dalam Peraturan Gubernur;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Timur (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1950 tentang Perubahan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);

4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);

5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir

- dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 7. 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);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
 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 5235);
 10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 2 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2);
 11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 8);
 12. Keputusan Gubernur 188/663/KPTS/013/2011 Jawa tentang Timor Pembentukan Nomor Zona Integritas;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

2. Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan Publik baik dalam menjalankan tugas-tugasnya maupun menjalani kehidupan pribadi.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN KODE ETIK

Pasa1 2

Penyusunan Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik dimaksudkan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Provinsi yang bersih dan bebas dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pasa1 3

Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bertujuan menjaga martabat, kehormatan dan citra pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat.

Pasal 4

Dalam penyusunan Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. kejujuran dan transparansi dalam melakukan hubungan dengan para pihak yang berkepentingan dengan menjunjung tinggi ketaatan pada peraturan perundangan 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
LANDASAN KODE ETIK
Pasal 5

Penyusunan Kode Etik Pelaksana pelayanan publik berlandaskan pada :

- a. Sumpah/ Janji Pegawai Negeri Sipil dan/ atau Sumpah Jabatan Pegawai Negeri Sipil;
- b. Disiplin Pegawai Negeri Sipil; dan
- c. Azas-azas pemberian pelayanan publik, yang meliputi :
 - 1. kepentingan umum;
 - 2. kepastian hukum;
 - 3. kesamaan hak;
 - 4. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - 5. keprofesionalan;
 - 6. partisipatif;
 - 7. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
 - 8. keterbukaan;
 - 9. akuntabilitas;
 - 10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - 11. ketepatan waktu; dan
 - 12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

BAB IV
KODE ETIK
Pasal 6

Kode Etik pelaksana pelayanan publik meliputi :

- a. nilai-nilai pribadi pelaksana pelayanan publik;
- b. kewajiban pelaksana pelayanan publik;
- c. larangan pelaksana pelayanan publik ; dan
- d. hak pelaksana pelayanan publik.

Pasal 7

Nilai-nilai pribadi yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. mematuhi segala ketentuan hukum yang berlaku;
- c. menjunjung tinggi disiplin, integritas dan profesionalisme serta mematuhi segala peraturan yang berlaku;
- d. menempatkan diri sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani;
- e. bersikap ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan, baik pada saat bertatap muka maupun bertelepon;
- f. sanggup bekerja keras sesuai tuntutan pekerjaan;
- g. mampu bekerja sama dengan rekan kerja dan taat pada perintah atasan;
- h. melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur dan profesional;
- i. tidak menggunakan fasilitas kantor semata-mata untuk keperluan pribadi;
- j. mengutamakan kepentingan pihak yang dilayani di atas kepentingan pribadi; dan
- k. bersikap netral dan tidak memihak.

Pasal 8

Kewajiban pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi :

- a. menerima dengan baik setiap permohonan layanan;
- b. menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan;
- c. memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
- d. menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur;
- e. menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;

Pasal 9

Larangan bagi pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi :

- a. meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan;
- b. menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
- c. meminta dan/atau menerima sesuatu dari penerima layanan dengan maksud agar diberi kemudahan dan/atau toleransi kelebihan muatan yang telah ditentukan;
- d. menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
- e. mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pemohon;
- f. bertindak diskriminasi terhadap sesama pemohon;

Pasal 10

Hak bagi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, meliputi :

- a. segala hak yang melekat padanya sebagai Pegawai Negeri Sipil sesuai peraturan perundangan yang berlaku, dan bagi tenaga kontrak/honorar sesuai dengan kontrak/perjanjian antara yang bersangkutan dengan instansi induk;
- b. mendapatkan uang lembur; dan
- c. tambahan penghasilan yang sah sesuai kemampuan keuangan daerah.

BAB V

PENGAWASAN DAN SANKSI

Pasal 11

- (1) Pengawasan terhadap pelaksanaan Kode Etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dilakukan oleh atasan langsung pelaksana pelayanan publik yang bersangkutan.
- (2) Pelanggaran terhadap pelaksanaan Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahan yang dilakukan.

- (3) Tingkatan kesalahan dan jenis sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 12

Terhadap sanksi yang diberikan kepada pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dan ayat (3), pelaksana pelayanan publik berhak mengajukan keberatan sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Gubernur Ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur Ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Timur.

Ditetapkan di Surabaya

Pada tanggal 28 Nopember 2011

DIUNDANGKAN DALAM BERITA DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR

Tgl 28 - 11 - 2011 No. 87 Th 2011 / D

GUBERNUR JAWA TIMUR

ttd

Dr. H. SOEKARWO