

3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. Undang-Undang Nomor 74 Tahun 2024 tentang Kabupaten Buleleng di Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7011);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
8. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 62 Tahun 2019 tentang Budaya Kerja Prima Pada Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 63);
9. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 9).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Kode Etik aparatur pelayanan publik Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng serta sebagai pedoman dalam berperilaku dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, memberikan pelayanan prima, disiplin, tertib, berkualitas, dan beretika;
- KEDUA** : Kode Etik aparatur sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu tertera pada lampiran Keputusan ini;
- KETIGA** : Pegawai Negeri Sipil dan PPPK pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng yang tidak melaksanakan keputusan ini sebagaimana mestinya, maka akan diberikan sanksi secara lisan dan tulisan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng;

- KEEMPAT : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singaraja Pada
Tanggal : 6 Pebruari 2026



Sekretaris DPRD Kab. Buleleng

I Nyoman Riang Pustaka, S.IP
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.197502181993111001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN SEKRETARIS DPRD KABUPATEN BULELENG
NOMOR : 100.3.3/17/SETWAN/2026
TANGGAL : 6 FEBRUARI 2026
TENTANG : KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN BULELENG

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Untuk mewujudkan tujuan nasional, dibutuhkan pegawai untuk melaksanakan tugas pelayanan publik dengan memberikan pelayanan atas barang/ jasa dan atau pelayanan administratif. Pegawai sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya diperlukan suatu pedoman tingkah laku dalam bentuk “kode etik” dalam rangka melaksanakan tugas dan kewajiban dan menghindari segala larangan yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan.

Kode Etik aparatur Sekretaris DPRD Kabupaten Buleleng merupakan landasan etika yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh setiap aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan. Pemahaman Kode Etik akan mengarah sebagai perubahan positif terhadap pola pikir, sikap dan perilaku aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima, citra yang baik, berdisiplin dan bermartabat. Aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dalam melaksanakan tugas akan berhubungan langsung dengan masyarakat dan pelaku usaha, sehingga aparatur dituntut untuk menjaga citra positif dan memenuhi kewajiban organisasi. Dengan demikian interaksi antara pihak aparatur dan masyarakat dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu Kode Etik aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng perlu dipahami dan ditaati oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha sehingga kualitas pelayanan semakin baik. Kode Etik aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng berlaku bagi seluruh pegawai.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Kode Etik aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng memberikan pengertian dan penjabaran mengenai aturan perilaku sebagai aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha, dan pihak lain yang terkait, agar terpenuhinya prinsip - prinsip yang beretika. Dengan demikian dapat terwujud kinerja yang tinggi dalam mempertahankan profesionalisme, integritas, objektivitas, serta memerlihara citra organisasi dan masyarakat.

C. MANFAAT DAN SASARAN

1. MANFAAT

a. Bagi Pegawai

Memperoleh kesempatan untuk berperan, berprestasi, aktualisasi diri, mendapatkan pengakuan, penghargaan kebanggaan kerja serta rasa ikut memiliki, bertanggung jawab meningkatkan kemampuan memimpin dan pemecahan masalah, memperluas wawasan, lebih memahami hidup dan pengabdianya sebagai pegawai Pemerintah Kabupaten Buleleng.

b. Bagi Instansi

Dapat meningkatkan kerja sama, mengefektifkan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, keselarasan dan dinamika organisasi, memperlancar komunikasi dan hubungan kerja serta menumbuhkembangkan kepemimpinan yang partisipatif.

c. Bagi Pemerintah Daerah

Meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

2. SASARAN

Terciptanya perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur Negara menjadi budaya yang mengembangkan sikap dan perilaku kerja yang berorientasi pada hasil (*outcome*) yang diperoleh dari produktifitas kerja dan kinerja yang tinggi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

BUDAYA KERJA, ETIKA PELAYANAN DAN STANDAR PERILAKU

A. BUDAYA KERJA

Setiap pegawai penyelenggara pelayanan wajib menerapkan budaya kerja Prima sebagai berikut :

1. Profesional, yaitu seorang pegawai diharapkan selalu menjalankan tugasnya dengan baik, dapat melakukan kerja sama dengan berbagai pihak, loyal, berdisiplin dan meningkatkan kompetensi dalam bekerja, responsif, serta berorientasi pada pelayanan sehingga setiap pelanggan mendapatkan keputusan;
2. Responsibilitas yaitu seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target kinerja, memiliki keterampilan, handal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya;

3. Integritas yaitu seorang pegawai yang menjalankan tugasnya memiliki kemauan untuk bekerja keras, memiliki kemauan kerja keras, kemampuan untuk menyelesaikan tugas, mempunyai rasa pengabdian yang tinggi, fokus pada pekerjaan dan konsisten; dan
4. Komitmen yaitu seorang pegawai harus mempunyai kemauan kerja keras, kemampuan untuk menyelesaikan tugas, mempunyai rasa pengabdian yang tinggi, fokus pada pekerjaan dan konsisten; dan
5. Akuntabel yaitu seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya harus taat terhadap Peraturan Perundang – undangan, memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan, mempertanggungjawabkan seluruh sumber daya yang dipergunakan, teliti dan akurat, selalu transparan, serta menghasilkan kinerja yang berkualitas.

B. ETIKA PELAYANAN

Setiap pegawai penyelenggara pelayanan wajib menerapkan etika pelayanan sebagai berikut :

1. Disiplin
Hadir tepat waktu, tertib berpakaian, tertib berbicara serta tidak melanggar ketentuan perundang – undangan.
2. Cepat, tepat dan prosedur
Menyelesaikan waktu pelayanan sesuai dengan waktu layanan yang sudah ditentukan.
3. Tegas
Tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi, dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Sopan dan santun
Bertingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan dan Non Perizinan.
5. Ramah dan simpatik
Berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan menyenangkan dalam melaksanakan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
6. Adil/tidak diskriminatif
Memberikan kesempatan yang sama terhadap Pengguna layanan.
7. Terbuka dan jujur
Memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
8. Loyal dan patuh
Melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
9. Ikhlas dan Sabar
Menahan emosi apabila mendengar pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
10. Kepatuhan
Menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur.

11. Teladan / keteladanan
Memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja, maupun kepada para pengguna jasa layanan.
12. Komunikatif
Berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Non Perizinan.
13. Kreatif
Melakukan Inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Non Perizinan.
14. Bertanggung jawab
Dilakukan sesuai ketentuan Peraturan Perundang – undangan.
15. Objektif
Tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Non Perizinan.

C. STANDAR PERILAKU

Aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Bersikap cermat, santun dan ramah;
3. Tegas, handal, cepat dan tepat;
4. Profesional;
5. Tidak mempersulit;
6. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN PELAYANAN PUBLIK

A. Aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng

Mendapatkan hak sebagai berikut :

1. Mendapatkan gaji atau besaran upah yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
2. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa ada diskriminasi dari pihak-pihak tertentu;
3. Mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan ibadah/sembahyang yang diwajibkan oleh agamanya;
4. Mendapatkan jaminan Sosial dan Keamanan, Kesehatan, serta Keselamatan Kerja;
5. Mendapatkan kesempatan untuk pengembangan kompetensi sesuai dengan bakat dan kemampuannya;
6. Khusus bagi pegawai perempuan mendapatkan toleransi cuti/libur saat melahirkan;

B. KEWAJIBAN PETUGAS PELAYANAN

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugas masing – masing;
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan dan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsive, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan;
5. Memberikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan;
6. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas institusi;
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggara pelayanan publik;
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawab sebagai penerima pelayanan publik;
13. Mematuhi peraturan perundang – undangan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik;
14. Melayani dengan baik setiap permohonan layanan;
15. Menerapkan prinsip kehati – hatian, ketelitian, dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan;
16. Memberitahukan dengan santun dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
17. Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan di dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur;
18. Menyimpan rahasia Negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB IV LARANGAN

Aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dilarang :

1. Melakukan praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (kkn);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan;
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;

5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian;
6. Komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
7. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
9. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara;
10. Dokumen milik negara/ organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
11. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
12. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain; dan
13. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

BAB V

PENGHARGAAN DAN SANKSI

A. PENGHARGAAN

Maksud dilaksanakannya pemberian penghargaan bagi PNS dan PPPK adalah sebagai pengakuan dan apresiasi Sekretaris DPRD atas prestasi dan keteladanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, sedangkan tujuannya adalah meningkatnya motivasi dan semangat kerja PNS dan PPPK dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, munculnya nilai kompetitif dalam lingkungan kerja dan mendorong PNS dan PPPK untuk melaksanakan nilai-nilai keteladanan dalam bekerja.

B. SANKSI

Sanksi bagi aparatur Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng yang melakukan pelanggaran sebagai berikut :

1. Pelanggaran terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur dikenakan sanksi administrasi;
2. Jenis - jenis sanksi administrasi berupa :
 - a. Peringatan lisan;
 - b. Peringatan tertulis; dan
 - c. Dimutasikan.
3. Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku.



SURAT EDARAN

Nomor : B.100.3.3.2/18/SETWAN/II/2026

TENTANG

**PELAKSANAAN KODE ETIK DILINGKUNGAN
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

Menindaklanjuti Peraturan Bupati Buleleng Nomor 46 Tahun 2021 tentang Kode Etik dan Kode Prilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara, dengan ini dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 46 Tahun 2021 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara ditetapkan dengan maksud memberikan pedoman sikap, tingkah laku, perbuatan dan ucapan bagi ASN dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
2. Agar seluruh Aparatur Sipil Negara pada Sekretariat DPRD untuk menjadikan pedoman peraturan tersebut.
3. Dalam hal penegakan peraturan Kode Etik dan Kode Perilaku tersebut, dilaksanakan secara berjenjang dan melekat terhadap staf sampai dengan pimpinan.

Ditetapkan di : Singaraja

Pada Tanggal : 6 Pebruari 2026



Sekretaris DPRD Kab. Buleleng

I Nyoman Riang Pustaka, S.IP

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP.197502181993111001