KEPUTUSAN KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU ACEH
NOMOR : 065/ BP2T/004-1 /2012

TENTANG
PEDOMAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU,

Menimbang :

a. bahwa sebagai upaya meningkatkan kinerja pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Aceh dalam mewujudkan pelayanan publik di bidang perizinan dan nonperizinan sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan maka perlu mengatur pedoman etika pelayanan publik;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan dalam suatu Keputusan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan *Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan* Pembentukan Propinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
   Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*;
8. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Qanun .....

12. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik;
13. Qanun Aceh Nomor 12 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam;
14. Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Penanaman Modal;
15. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 58 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Aceh;
16. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 134 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Bidang Sumber Daya Alam dan Non Sumber Daya Alam pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Aceh;
17. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Kewenangan di Bidang Penanaman Modal Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Aceh;
18. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 36 Tahun 2010 tentang Pedoman Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal;
19. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 68 Tahun 2010 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pedoman Etika Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Aceh sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Pedoman etika pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KETIGA : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala BP2T Aceh Nomor 065/BP2T/22/2009 tentang Pedoman Internal Sikap dan Perilaku Pelaksana Pelayanan Pada BP2T Aceh, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya:

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 17 Pebruari 2012 M
26 Rabiul Awal 1433 H

KEPALA BADAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU,

DRS. MUHAMMAD YAHYA, M.Si
PEMBINA UTAMA MADYA
Nip. 19601231 198710 1 001

Salinan dari Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Gubernur Aceh (Sebagai Laporan);
2. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Aceh;
3. Sekretaris Daerah Aceh;
4. Para Asisten dilingkungan Setda Aceh;
5. Kepala Dinas Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Aceh;
6. Kepala Bappeda Aceh;
7. Kepala Inspektorat Aceh;
8. Kepala Biro Hukum dan Humas, Kepala Biro Organisasi dan Kepala Biro Administrasi Pembangunan Setda Aceh;

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BP2T ACEH
NOMOR : 065/BP2T/001-1/2012
TANGGAL : 17 Pebuari 2012 M
26 Rabiul Awal 1433 H

PEDOMAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU ACEH

I. PENDAHULUAN

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Aceh dibentuk untuk memberikan pelayanan pengurusan perizinan dan nonperizinan bagi warga masyarakat secara lebih sederhana, karena semua proses pengurusan perizinan sampai selesai dokumen ditanda tangani dilakukan pada satu tempat. Tujuan utama dibentuk BP2T adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi warga masyarakat, memperbaiki iklim investasi dan terbuka peluang usaha produktif serta memungkinkan timbulnya inovasi-inovasi pelayanan publik di Aceh.

Ada dua hal yang menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan pada BP2T Aceh, pertama adanya sistem pelayanan yang sederhana, mudah, cepat dan transparan, kedua adanya manajemen dan tata kelola BP2T yang profesional dan memiliki mentalitas pelayanan yang prima, yang mengadopsi berbagai inovasi bagi peningkatan kualitas manajemen BP2T.

Untuk membantu meningkatkan kualitas manajemen dan tata kelola BP2T, maka pedoman etika (standar norma) pelayanan harus disusun, dipahami dan dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh pegawai BP2T. Sebagai sebuah unit kerja Pemerintah Aceh yang diberi kewenangan melakukan proses pelayanan perizinan dan nonperizinan dirasakan perlu untuk menetapkan pedoman etika dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, karena hal ini menjadi salah satu indikator penting dalam manajemen pelayanan.

Pedoman etika ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan di BP2T sehingga meningkatnya kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin baik citra kualitas layanan dan semakin tingginya kehandalan didalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh BP2T Aceh.

Norma dan Etika pelayanan yang disusun ini berlaku bagi seluruh pegawai BP2T, tidak terbatas hanya pada pegawai yang melayani pemorosesan permohonan perizinanan dan nonperizinan secara langsung tapi berlaku pula disemua strata jabatan yang ada di BP2T Aceh.

Prinsip Dasar Pedoman Etika (standar norma) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan BP2T Aceh adalah :

1. Pelanggan adalah pusat perhatian (Center of Attention) pelayanan bagi BP2T, sehingga kepuasan pelanggan adalah tugas utama yang harus diwujudkan oleh pegawai BP2T Aceh.

2. Etika pelayanan adalah sendi utama di dalam menjalankan tugas pelayanan perizinan dan nonperizinan BP2T Aceh.

3. Etika pelayanan menjadi nilai yang dijunjung tinggi oleh setiap pegawai BP2T Aceh.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Pedoman Etika Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Aceh adalah :

1. Pedoman Etika Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai acuan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan prima di bidang perizinan dan nonperizinan.

2. Tujuan Pedoman Etika Pelayanan Publik ini adalah untuk dapat menjadi pedoman bagi seluruh pegawai BP2T Aceh, agar beretika yang baik saat memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan sehingga memperkaya pengetahuan dan menanamkan etos pelayanan prima yang disiplin, tertib, berkualitas dan beretika tinggi serta teratur di dalam menjalankan setiap aktifitas pelayanan.

III. NORMA DAN ETIKA MEMBERIKAN PELAYANAN

Adapun norma dan etika pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah sebagai berikut :

1. Norma dan Etika Menerima Telepon adalah sebagai berikut :
   a. penerima telepon diharuskan untuk selalu mengucapkan Salam saat menerima telepon;
   b. menyebutkan nama secara ringkas dan jelas;
   c. menanyakan bagaimana penerima telepon dapat membantu penelpon;
   d. jika penelpon harus menunggu beberapa saat, sampaikan permohonan untuk menunggu. Saat kembali berbicara sesudah menunggu, ucapkan terima kasih atas waktunya dan kesediaannya menunggu;
   e. sebelum memberikan jawaban, ajukan pertanyaan kembali secara ringkas untuk memastikan penerima telepon memahami pertanyaan/permintaan penelpon;
   f. jika pembicaraan akan usai, pastikan kembali apakah seluruh kebutuhan penelpon sudah terpenuhi. Jika sudah, sarankan penelpon untuk menghubungi BP2T kembali jika ada keperluan/pertanyaan;
   g. sampaikan terima kasih sudah menghubungi BP2T;
   h. tutup pembicaraan dengan mengucap salam;
   i. setiap pembicaraan, pastikan untuk memelihara kesopanan dan kesantunan. masyarakat tidak menyukai penerima telepon yang tidak dapat membantu, tidak ramah dan tidak memiliki sopan santun;
   j. bicara dalam nada yang ramah dan teratur serta dengan ritme yang baik (tidak terlalu cepat/terlalu pelan) dan jelas;
   k. jika menggunakan telepon bergagang, letakkan gagang telepon secara baik. Selain memastikan line telepon tetap terbuka serta saat meletakkan telepon tidak terkesan membanting telepon.

IV. NORMA DAN ETIKA BERPAKAIAN

Adapun norma dan etika berpakaian adalah sebagai berikut:

1. Pegawai BP2T memiliki standar seragam yang dikenakan pada setiap hari kerja (Senin s/d Jumat) sebagaimana yang diatur dalam Surat Gubernur Aceh Nomor P2TSP.025/743/2007.

2. Pegawai BP2T selalu berpakaian rapi, sopan dan menutup aurat sesuai ajaran Syariat Islam.
   a. Bagi perempuan, selain menggunakan pakaian seragam sebagaimana disebutkan dalam point 1 ini, mereka juga diwajibkan mengenakan jilbab yang senada dengan pakaian seragam.
   b. Bagi pegawai Pria pakaian yang dikenakan juga disesuaikan dengan point 1 diatas dan dilarang menggunakan celana jeans.
   c. Riasan wajah dan aksesori yang digunakan tidak berlebihan dan mencolok.
   d. Bagi pegawai BP2T diharuskan menggunakan sepatu selama jam dinas kantor.

3. Pegawai BP2T dilarang mengenakan pakaian seragam dari bahan yang tipis/transparan.

V. LARANGAN

Pejabat dan staf yang diberikan tugas untuk melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada BP2T **dilarang** :

a. menjadi perantara dalam proses izin;
b. melakukan pungutan liar diluar ketentuan yang berlaku;
c. melaksanakan pelayanan dengan membedakan suku, agama, ras dan golongan;
d. melakukan pelayanan diluar Standar Operating Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan;
e. memberikan informasi yang tidak benar;
f. menghambat akses informasi ke penerima pelayanan publik;
g. menolak pengaduan masyarakat;
h. berperilaku tidak sopan, tidak ramah dan emosional.

VI. PENUTUP

Sebagai sebuah organisasi yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat, BP2T dihadapkan pada tantangan dan tuntutan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasanya. Pedoman Etika (standar norma) pelayanan yang telah disusun, diharapkan dapat dipedomani, dihayati dan dilaksanakan secara konsisten oleh para pegawai, sehingga kedepan BP2T dapat menjadi ujung tombak pelayanan publik di Aceh..

KEPALA BADAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Drs. MUHAMMAD YAHYA, M.Si
NIP. 19601231 198710 1 001
PEMBINA UTAMA MADYA