



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. Raden Panji No. 158 Kepanjen No.Tlp (0341) 3903683

E-mail : bapenda@malangkab.go.id Website .<http://bapenda.malangkab.go.id>

KEPANJEN 65163

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN MALANG

NOMOR : 188.4/ 566 /KEP/35.07.205/2020

TENTANG

KODE ETIKA PELAYANAN

PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN MALANG

TAHUN 2020

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa Pegawai Negeri Sipil yang kuat, dengan penuh loyalitas dan bersatu padu, memiliki kepekaan, tanggap dan memiliki kesetiakawanan yang tinggi, berdisiplin, serta sadar akan tanggung jawabnya sebagai unsur aparatur negara dan abdi masyarakat;
- b. bahwa untuk mengamalkan etika bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang tentang Kode Etika Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
2. 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)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4737);

4. 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 5135);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Malang nomor 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Malang Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata cara Kerja Badan Pendapatan Daerah.

Memperhatikan :

KESATU

: Ruang lingkup kode etika pelayanan meliputi:

1. Disiplin, 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;
2. Cepat, dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jangka waktu layanan yang sudah ditentukan;
3. Tegas, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;
4. Sopan, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa pelayanan Pajak Daerah;
5. Ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;
6. Adil/tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;

7. Terbuka dan jujur, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar;
8. Loyal, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan;
9. Sabar, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan;
10. Kepatuhan, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;
11. Teladan, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada pengguna pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;
12. Komunikatif, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;
13. Kreatif, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;
14. Bertanggung jawab, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
15. Objektif, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;

KEDUA : Dalam pelaksanaan tugas kedinasan, setiap Pegawai pada Badan Pendapatan Daerah pada kode etika pelayanan.

KETIGA : Tujuan Kode Etik adalah untuk :

1. Mendorong sebuah budaya etis dalam pelayanan publik;
2. Memastikan bahwa seorang profesional akan bertingkah laku pada tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan ASN lainnya;
3. Mencegah terjadinya tingkah laku yang tidak etis, sehingga prinsip-prinsip kerja yang akuntabel dapat terwujud.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang Tentang Kode Etika Pelayanan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang;
- KEDUA** : Pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang, wajib mematuhi aturan perilaku berikut ini :
1. Integritas
 - a. Melaksanakan tugasnya secara jujur, teliti, bertanggung jawab dan bersungguh-sungguh;
 - b. Menunjukkan kesetiaan dalam segala hal yang berkaitan dengan profesi dan organisasi dalam melaksanakan tugas;
 - c. Mengikuti perkembangan peraturan perundang-undangan dan mengungkapkan segala hal yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan dan profesi yang berlaku;
 - d. Tidak menjadi bagian kegiatan ilegal atau mengikatkan diri pada tindakan-tindakan yang dapat mendiskreditkan organisasi;
 2. Obyektivitas
 - a. Tidak berpartisipasi dalam kegiatan yang mungkin menyebabkan terjadinya benturan kepentingan;
 - b. Menolak suatu pemberian dari pihak luar terkait pelayanan Pembayaran Pajak Daerah, Pajak PBB-P2, Pajak BPHTB;.
 3. Kerahasiaan
 - a. Secara hati-hati menggunakan dan menjaga segala informasi yang diperoleh dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Tidak menggunakan informasi yang diperoleh untuk kepentingan pribadi/golongan diluar kepentingan organisasi atau dengan cara yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
 4. Kompetensi
 - a. Melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
 - b. Terus menerus meningkatkan kemahiran profesi, keefektifan dan kualitas hasil pekerjaan.

- KETIGA : Pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang dilarang menerima hadiah atau sesuatu pemberian berupa apapun dari siapapun yang patut dapat dikira memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan pelayanan;
- KEEMPAT : Pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang yang melakukan pelanggaran Etika Pelayanan dikenakan Sanksi Moral, berupa pernyataan secara tertutup atau pernyataan secara terbuka.
- KELIMA : Pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang yang melakukan pelanggaran Etika Pelayanan selain dikenakan sanksi moral, dapat dikenakan tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan ditetapkan kemudian.

Ditetapkan di : Kapanjen
Pada tanggal : Januari 2020

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN MALANG**



Dr. H. PURNADI,SH,M.Si