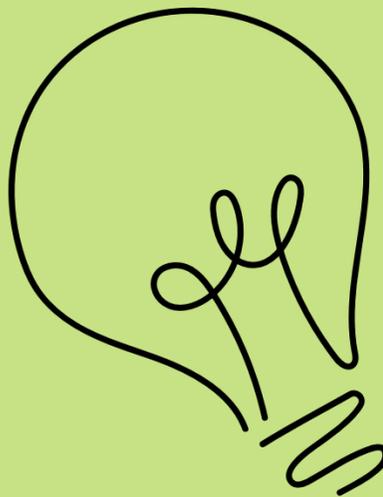


Diseminasi

PERGUB KALTIM NO. 8/2025

Perilaku & Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah

Samarinda, 21 Mei 2025



LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, mencegah terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang, serta menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif, maka diperlukan suatu pedoman perilaku dan kode etik bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada publik.



GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

SALINAN
PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR
NOMOR 8 TAHUN 2025

TENTANG
PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 24 Januari 2025

Pj. GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

AKMAL MALIK

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 24 Januari 2025
SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,

ttd

SRI WAHYUNI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV.KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM

SUPARMI

NIP.19690512 198903 2 009

BERITA DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2025 NOMOR 8.

KONTEN

9 BAB, 20 PASAL

1



Ketentuan
Umum

2



Landasan
Perilaku dan
Kode Etik

3



Perilaku dan
Kode Etik
Pelayanan Publik

4



Budaya
Pelayanan

5



Penghargaan

6



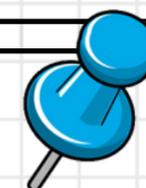
Pembinaan
dan Pengawasan

7



Sanksi

8



Monitoring
dan Evaluasi

9



Penutup

BAB 1 – KETENTUAN UMUM

PELAYANAN PUBLIK

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah, Unit Organisasi Bersifat Khusus, dan Unit Pelaksana Teknis Daerah yang membawahi pelaksana pelayanan publik.

KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

selanjutnya disebut Kepala Penyelenggara adalah Kepala Perangkat Daerah, Kepala Unit Organisasi Bersifat Khusus, dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah yang membawahi pelaksana pelayanan publik.

PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

PERILAKU DAN KODE ETIK

PELAYANAN PUBLIK

aturan, norma, pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan, serta hak dan kewajiban yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan.

MASYARAKAT

seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

STANDAR PELAYANAN

Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

PENGADUAN

Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

BUDAYA PELAYANAN

Sebuah pola pikir pelayanan dalam organisasi yang berfokus pada produk dan pelayanan yang kemudian mendefinisikan bagaimana organisasi belajar dan mengembangkannya dari perspektif ASN dan pelanggan.

PENGAWASAN

Suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

KEARIFAN LOKAL

Gagasan setempat (lokal) yg bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yg tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya, yg dpt berupa bahasa, simbol, ornamen, produk/jenis layanan, pola pelayanan, adat istiadat, dan hal-hal lain yg terkait dgn nilai-nilai budaya lokal maupun situasi dan kondisi daerah lokal dimana proses pelayanan publik diselenggarakan dan/ atau dijalankan.

MAKSUD & TUJUAN

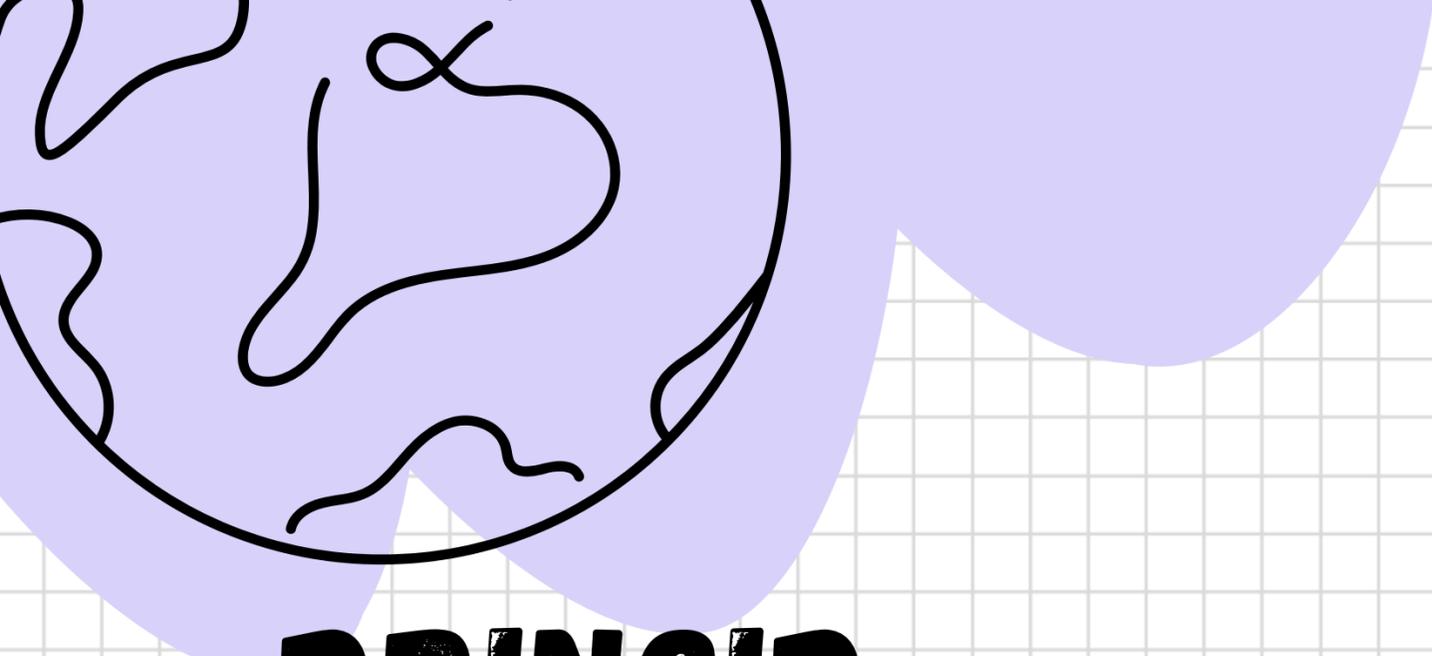
MAKSUD

Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik dalam bersikap dan bertingkah laku dalam melaksanakan tugasnya.

TUJUAN

- menjaga martabat, kehormatan dan citra Penyelenggara serta sebagai bentuk profesionalisme sumber daya manusia Pelaksana dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada Masyarakat;
- mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta tidak diskriminatif.

BAB 2 – LANDASAN PERILAKU DAN KODE ETIK



PRINSIP PERILAKU DAN KODE ETIK YANLIK

kejujuran dan transparansi dlm melakukan hubungan dgn para pihak yg berkepentingan dgn menjunjung tinggi ketaatan pd ketentuan peraturan perundang-undangan.

kesadaran akan tanggung jawab pd masyarakat, komunitas sekitar, lingkungan hidup serta kehidupan berbangsa dan bernegara.

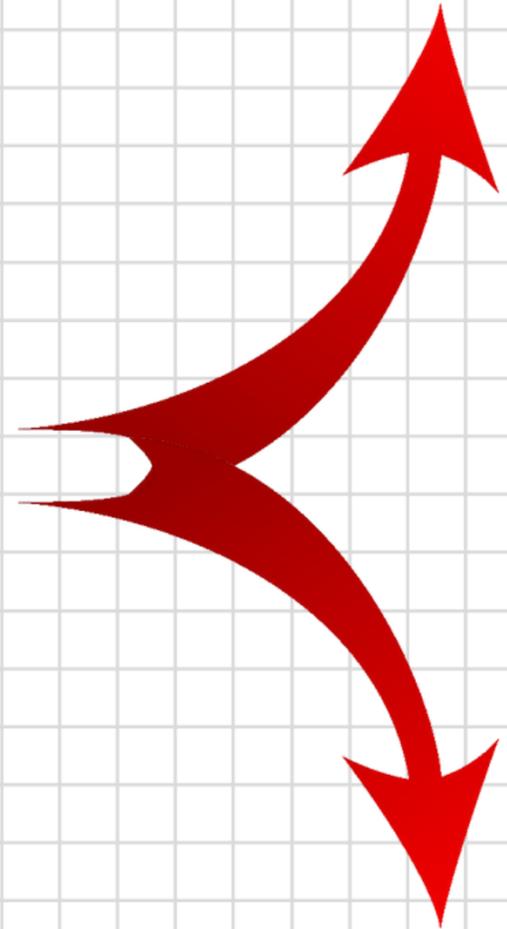
memperhatikan nilai luhur kemanusiaan.

menjunjung tinggi nilai keadilan dan tdk berpihak dlm melakukan hubungan dgn para pemangku kepentingan.

selalu siap dan loyal dlm melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku ASN dan abdi masyarakat.

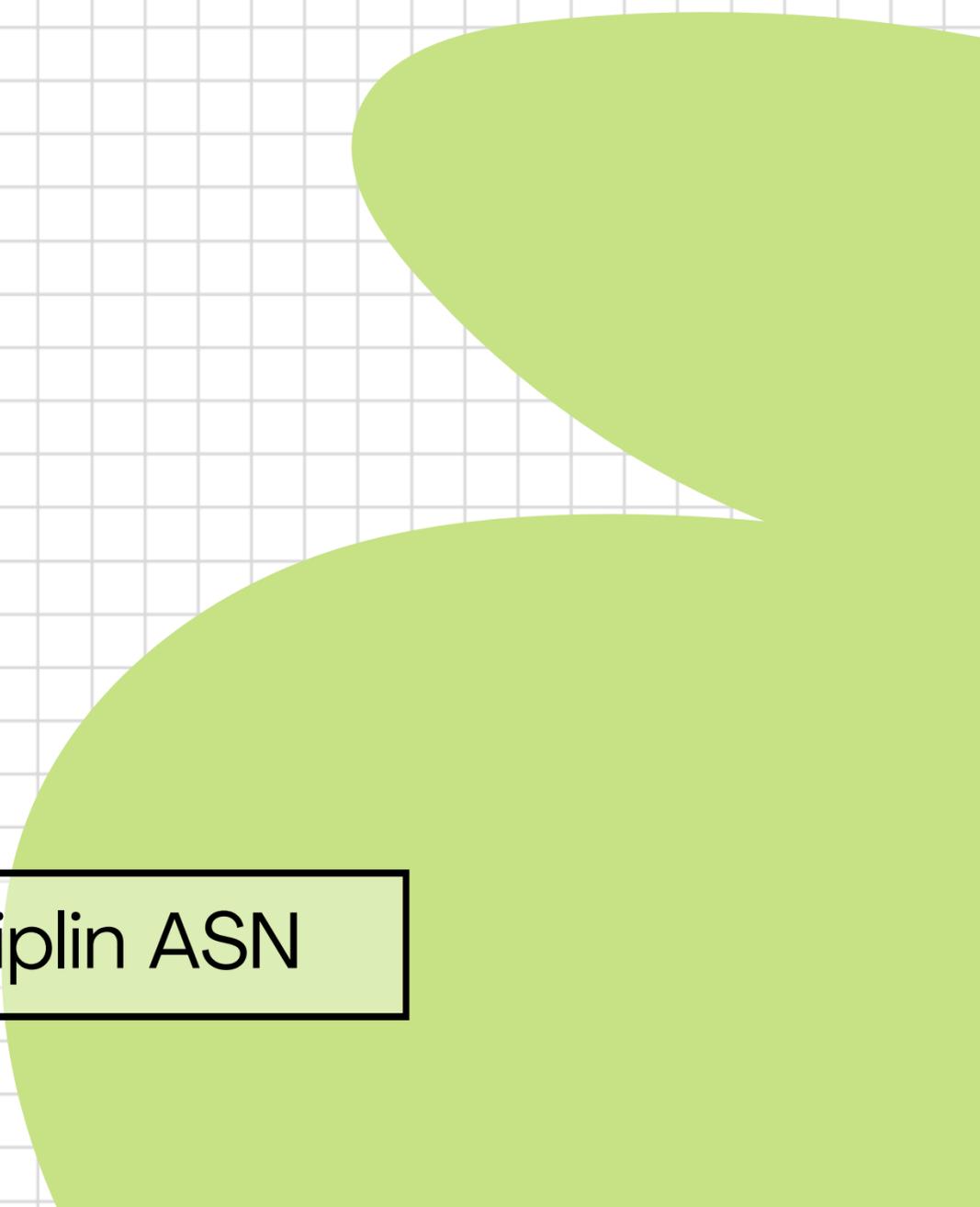
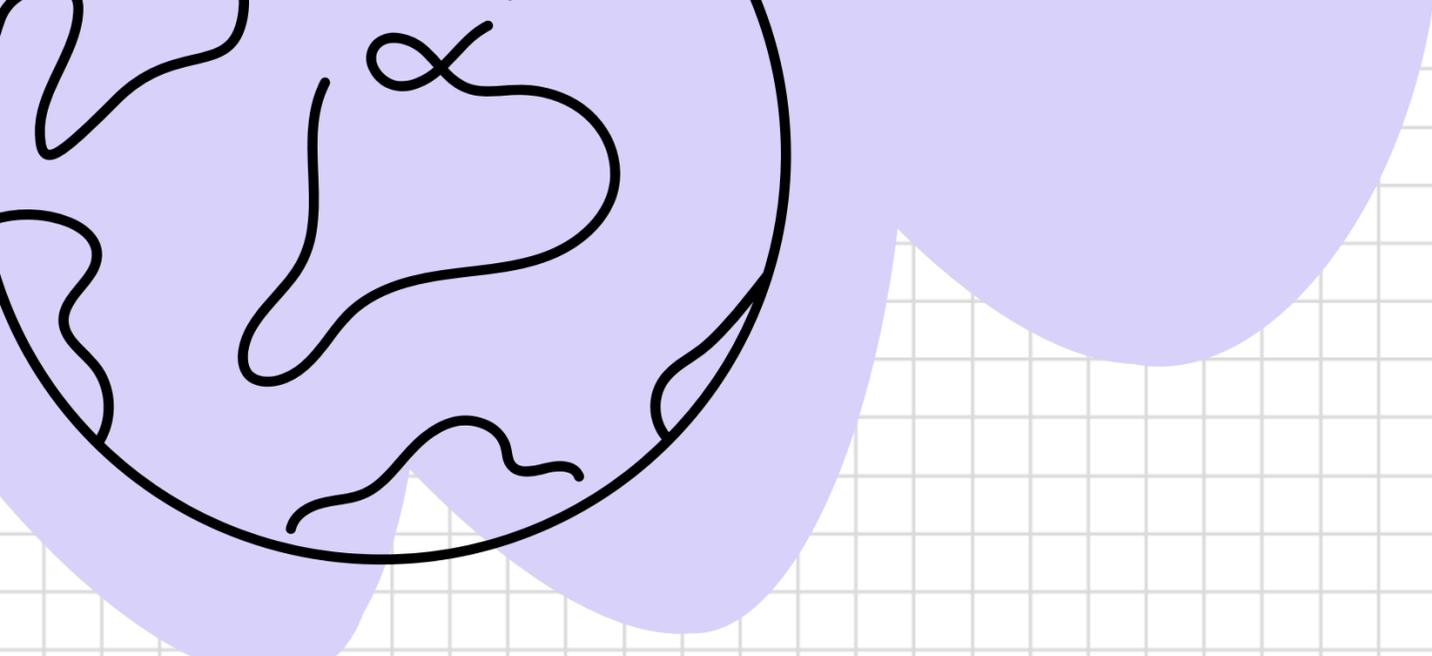
memiliki komitmen yg tinggi dlm melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta berupaya utk melakukan inovasi demi peningkatan kinerja dan kualitas pekerjaan.

Asas penyelenggaraan
pelayanan publik



Disiplin ASN

**LANDASAN
PERILAKU DAN
KODE ETIK YANLIK**



ASAS PENYELENGGARAAN YANLIK

kepentingan umum, yaitu Pelayanan Publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.

kepastian hukum, yaitu Pelayanan Publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.

kesamaan hak, yaitu masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima Pelayanan Publik.

keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pihak-pihak yang berkaitan dengan Pelayanan Publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.

keprofesionalan, yaitu pihak yang terlibat dalam Pelayanan Publik haruslah bersikap profesional dalam menjalankan tugas.

partisipatif, yaitu pihak yang terlibat dalam Pelayanan Publik harus bersikap partisipatif.

ASAS PENYELENGGARAAN YANLIK

persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu semua masyarakat, tanpa terkecuali harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.

keterbukaan, yaitu seluruh pihak yang terlibat dalam Pelayanan Publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.

akuntabilitas, yaitu pihak Pelayanan Publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.

fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat yang rentan, yaitu pihak Pelayanan Publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.

ketepatan waktu, yaitu pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.

kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah.

BAB 3 – PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

1. tata aturan perilaku
2. hak dan kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik
3. larangan Pelaksana Pelayanan Publik
4. nilai-nilai pribadi Pelaksana Pelayanan Publik

TATA ATURAN PERILAKU

1. jujur, disiplin, proporsional dan profesional
2. adil dan tidak diskriminatif
3. peduli, teliti dan cermat
4. ramah, bersahabat dan tersenyum
5. tegas dan memberikan pelayanan tidak berbelit-belit
6. mandiri dan dilarang menerima imbalan dlm bentuk apapun

HAK PELAKSANA YANLIK

- segala hak yg melekat padanya sebagai ASN sesuai dgn ketentuan peraturan perundang-perundangan;
- melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yg bukan tugasnya;
- melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan Standar Pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- memperoleh penghargaan/apresiasi atas kinerja dlm pemberian Pelayanan Publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pd hari libur berdasarkan kebijakan penyelenggara;
- memperoleh tambahan penghasilan/insentif sesuai ketentuan yg berlaku dan sesuai kemampuan keuangan daerah;
- mendapatkan pendidikan dan pelatihan terkait Pelayanan Publik dan/atau terkait tugas pokok dan fungsi dan/atau terkait pengembangan diri;

HAK PELAKSANA YANLIK

- mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama menjalankan tugas pelayanan dari penyelenggara;
- memperoleh fasilitas/sarana prasarana dalam tugas pelayanan;
- menggunakan kearifan lokal utk mempermudah proses pelayanan kpd pengguna layanan/Masyarakat;
- melakukan pembelaan yg disampaikan kpd penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yg tdk sesuai dgn kenyataan dlm penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- menolak permintaan pelayanan yg bertentangan dgn ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEWAJIBAN PELAKSANA YANLIK

- menerima dgn baik setiap permohonan pelayanan;
- menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dlm memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yg dipersyaratkan dlm pemberian pelayanan, baik pd saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dlm hal pengajuan permohonan layanan, baik pd saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- menyelesaikan pelayanan dlm tenggang waktu yg telah ditentukan dlm Standar Pelayanan dan SOP;
- menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yg diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;

KEWAJIBAN PELAKSANA YANLIK

- melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala Penyelenggara;
- memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dgn ketentuan peraturan perundang-undangan;
- memenuhi panggilan utk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yg berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yg berhak, berwenang, dan sah sesuai dgn ketentuan peraturan perundang-undangan;
- memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dgn ketentuan peraturan perundang-undangan;
- melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja pelayanan kpd penyelenggara;
- menindaklanjuti setiap Pengaduan dari Masyarakat sesuai prosedur yg telah ditetapkan.

LARANGAN PELAKSANA YANLIK

- meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yg jelas, rasional, dan sah sesuai dgn ketentuan peraturan perundang-undangan;
- diskriminatif dlm pelayanan;
- meminta dan/atau menerima imbalan/biaya di luar ketentuan atau melakukan pungutan liar;
- melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yg telah ditentukan;
- menerima sesuatu atau janji dari pemohon pelayanan dgn maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sbg pengganti utk menutup kekurangan persyaratan yg telah ditentukan;
- menjanjikan kemudahan pemberian layanan dgn mengharapkan pemberian imbalan;
- mempersulit pemberian layanan dgn maksud utk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan/Masyarakat;

LARANGAN PELAKSANA YANLIK

- menggunakan bahasa yg tdk pantas/kasar kpd pengguna layanan/Masyarakat;
- menambah personil pelaksana tanpa persetujuan Kepala Penyelenggara;
- membuat perjanjian kerjasama dgn pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- merangkap sbg komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yg berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah;
- melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dgn asas dan Standar Pelayanan yg telah ditetapkan.

NILAI2 PRIBADI PELAKSANA YANLIK

1. beriman dan bertakwa kpd Tuhan Yang Maha Esa;
2. menjunjung tinggi disiplin, integritas dan profesionalisme serta mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. menempatkan diri sbg pihak yg melayani, bukan sbg pihak yg dilayani;
4. bersikap ramah dan hormat dlm memberikan pelayanan, baik pd saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
5. sanggup bekerja keras sesuai dgn tuntutan pekerjaan;
6. mampu bekerja sama dgn rekan kerja dan taat pd perintah atasan;
7. melaksanakan tugas dgn penuh tanggung jawab, jujur dan profesional;
8. tdk menggunakan fasilitas kantor semata-mata utk keperluan pribadi;
9. mengutamakan kepentingan pihak yg dilayani di atas kepentingan pribadi;
10. bersikap netral dan tidak memihak.

BAB 4 – BUDAYA PELAYANAN

BUDAYA PELAYANAN

Untuk mendukung pelaksanaan kode etik Pelayanan Publik, penyelenggara menerapkan Budaya Pelayanan yg diperlihatkan oleh pelaksana berupa:

1. menggunakan identitas nama/*id card*/tanda pengenal;
2. menggunakan pin/atribut/logo pelayanan;
3. mempraktekkan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun;
4. mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan;
5. sambutan selamat datang kepada pengguna layanan/ Masyarakat dalam bentuk sapaan yang ramah atau tarian selamat datang;
6. menjunjung Kearifan Lokal;
7. menggunakan bentuk Budaya Pelayanan lainnya sesuai kekhasan masing-masing penyelenggara.

BAB 5 – PENGHARGAAN

PENGHARGAAN

Gubernur dpt memberikan penghargaan kpd Penyelenggara yg memiliki prestasi dlm Pelayanan Publik.

Pemberian Penghargaan ditetapkan dgn Keputusan Gubernur yg dikoordinir oleh unit kerja yg menangani bidang organisasi.

Bentuk penghargaan dapat berupa:

- a. piagam;
- b. piala/plakat/trofi;
- c. pin khusus.

Pemberian Penghargaan dilakukan oleh Gubernur atau pejabat yg mewakili pada acara tertentu.

Kriteria Penyelenggara yg memiliki prestasi dlm Pelayanan Publik berpedoman pd peraturan menteri yg menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

PENGHARGAAN

Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dlm penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib diberikan Penghargaan oleh Kepala Penyelenggara yg ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara.

Penghargaan dpt diberikan secara insidentil, maupun secara berkala dan berkelanjutan dgn periode sebagai berikut:

- a. setiap 1 (satu) bulan;
- b. setiap 3 (tiga) bulan;
- c. setiap 4 (empat) bulan;
- d. setiap 6 (enam) bulan;
- e. setiap 1 (satu) tahun.

Bentuk penghargaan dapat berupa:

- a. piagam;
- b. piala/plakat/trofi;
- c. pin khusus;
- d. uang pembinaan;
- e. pendidikan dan pelatihan;
- f. bentuk penghargaan lainnya.

KRITERIA PELAKSANA YG MENERIMA PENGHARGAAN

- kehadiran.
- kinerja.
- kerjasama.
- inovatif/kreatif.
- penampilan.
- tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan.

Selain kriteria dimaksud, Kepala Penyelenggara dpt menambahkan kriteria lainnya yg ditetapkan dgn Keputusan Kepala Penyelenggara.

Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dpt dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.

UNSUR TIM PENILAI

- Ketua Tim Penilai adalah Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Sekretaris Tim Penilai adalah Sekretaris Perangkat Daerah/Kepala Sub Bagian Umum UOBK/Biro/UPTD;
- Anggota Tim Penilai adalah 3 {tiga} orang Kepala Bagian/Bidang.

Penilaian dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Kepala Penyelenggara oleh tim penilai.

BAB 6 – PEMBINAAN & PENGAWASAN

PEMBINAAN & PENGAWASAN

1. Gubernur melakukan pembinaan dan Pengawasan terhadap pelaksanaan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik.
2. Pembinaan dan pengawasan secara teknis dilaksanakan oleh atasan langsung Pelaksana secara berjenjang.
3. Pembinaan dan Pengawasan terhadap pelanggaran Perilaku dan Kode Etik oleh Kepala Penyelenggara dilakukan oleh Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah dan/atau oleh Gubernur selaku pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah sesuai dgn ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB 7 – SANKSI

SANKSI

- Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, huruf b, huruf e, huruf g, huruf h, huruf i, huruf j, huruf l, huruf m dan huruf n dikenakan sanksi administratif.
- Sanksi administratif, berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis; dan
 - c. pemindahan dari tempat layanan publik.
- Adapun mekanisme pemberian Sanksi administratif sebagai berikut:
 - a. Pemanggilan;
 - b. Pemeriksaan;
 - c. Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan;
 - d. Penjatuhan Sanksi.
- Sanksi administratif diberikan oleh Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dlm Pasal 10 huruf c, d, f dan huruf k dikenakan sanksi sesuai dgn ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksana dapat mengajukan keberatan dan pembelaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atas sanksi yang diberikan kepada Pelaksana.

BAB 8 – MONITORING DAN EVALUASI

MONITORING DAN EVALUASI

Gubernur melalui unit kerja yang membidangi organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi Pelayanan Publik kepada Penyelenggara.

Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Pelayanan Publik.

BAB 9 – KETENTUAN PENUTUP

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku
pada tanggal diundangkan



TERIMA KASIH