



# 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,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah diperlukan pedoman dalam perilaku dan kode etik dalam melaksanakan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah;
- b. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka perlu melakukan pengaturan tentang Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6781);
8. 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);
9. 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);

10. 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78);
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Pedoman Pemberian Penghargaan Kepada Pegawai Negeri Sipil Berprestasi (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2019 Nomor 71);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksana unsur Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Timur.
3. Gubernur adalah Gubernur Kalimantan Timur.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

5. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
6. 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah, Unit Organisasi Bersifat Khusus, dan Unit Pelaksana Teknis Daerah yang membawahi pelaksana pelayanan publik.
8. Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kepala Penyelenggara adalah Kepala Perangkat Daerah, Kepala Unit Organisasi Bersifat Khusus, dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah yang membawahi pelaksana pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik adalah 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.
11. Masyarakat adalah 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.
12. Standar Pelayanan adalah 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.
13. Pengaduan adalah 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.
14. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
15. Budaya Pelayanan adalah 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.

16. Pengawasan adalah 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.
17. Kearifan Lokal adalah gagasan setempat (lokal) yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya, yang dapat berupa bahasa, simbol, ornamen, produk/jenis layanan, pola pelayanan, adat istiadat, dan hal-hal lain yang terkait dengan nilai-nilai budaya lokal maupun situasi dan kondisi daerah lokal dimana proses pelayanan publik diselenggarakan dan/atau dijalankan.
18. Disiplin ASN adalah kesanggupan ASN untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 2

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

#### Pasal 3

Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, bertujuan untuk:

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

### BAB II

#### LANDASAN PERILAKU DAN KODE ETIK

#### Pasal 4

Penyusunan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, menerapkan prinsip sebagai berikut:

- a. kejujuran dan transparansi dalam melakukan hubungan dengan para pihak yang berkepentingan dengan menjunjung tinggi ketaatan pada ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. kesadaran akan tanggung jawab pada masyarakat, komunitas sekitar, lingkungan hidup serta kehidupan berbangsa dan bernegara;

- c. memperhatikan nilai luhur kemanusiaan;
- d. menjunjung tinggi nilai keadilan dan tidak berpihak dalam melakukan hubungan dengan para pemangku kepentingan;
- e. selalu siap dan loyal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku ASN 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 pekerjaan.

#### Pasal 5

Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik berlandaskan pada:

- a. asas penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang meliputi:
  - 1. kepentingan umum, yaitu Pelayanan Publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum;
  - 2. kepastian hukum, yaitu Pelayanan Publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya;
  - 3. kesamaan hak, yaitu masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima Pelayanan Publik;
  - 4. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pihak-pihak yang berkaitan dengan Pelayanan Publik memiliki hak dan kewajiban yang sama;
  - 5. keprofesionalan, yaitu dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam Pelayanan Publik haruslah bersikap profesional;
  - 6. partisipatif, yaitu pihak yang terlibat dalam Pelayanan Publik harus bersikap partisipatif;
  - 7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif;
  - 8. keterbukaan, yaitu seluruh pihak yang terlibat dalam Pelayanan Publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi;
  - 9. akuntabilitas, yaitu pihak Pelayanan Publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab;
  - 10. 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;
  - 11. ketepatan waktu, yaitu pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu; dan
  - 12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah.

- b. Disiplin ASN.

### BAB III PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 6

Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik meliputi:

- a. tata aturan perilaku;
- b. hak dan kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik;
- c. larangan Pelaksana Pelayanan Publik; dan
- d. nilai-nilai pribadi Pelaksana Pelayanan Publik.

#### Pasal 7

Tata aturan perilaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, meliputi:

- a. jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. ramah, bersahabat dan tersenyum;
- e. tegas dan memberikan pelayanan tidak berbelit-belit; dan
- f. mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.

#### Pasal 8

Hak Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi:

- a. segala hak yang melekat padanya sebagai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-perundangan;
- b. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- c. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan Standar Pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- d. memperoleh penghargaan/apresiasi atas kinerja dalam pemberian Pelayanan Publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur berdasarkan kebijakan penyelenggara;
- e. memperoleh tambahan penghasilan/insentif sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kemampuan keuangan daerah;
- f. mendapatkan pendidikan dan pelatihan terkait Pelayanan Publik dan/atau terkait tugas pokok dan fungsi dan/atau terkait pengembangan diri;
- g. mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama menjalankan tugas pelayanan dari penyelenggara;
- h. memperoleh fasilitas/sarana prasarana dalam tugas pelayanan;
- i. menggunakan kearifan lokal untuk mempermudah proses pelayanan kepada pengguna layanan/Masyarakat;

- j. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- k. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 9

Kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi:

- a. menerima dengan baik setiap permohonan pelayanan;
- b. menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media online maupun media lainnya;
- c. memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- d. menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan dan SOP;
- e. menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala Penyelenggara;
- g. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja pelayanan kepada penyelenggara; dan
- k. menindaklanjuti setiap Pengaduan dari Masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

#### Pasal 10

Larangan Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi:

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. diskriminatif dalam pelayanan;
- c. meminta dan/atau menerima imbalan/biaya di luar ketentuan atau melakukan pungutan liar;
- d. melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- e. meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan;
- f. menerima sesuatu atau janji dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
- g. menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
- h. mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan/Masyarakat;
- i. menggunakan bahasa yang tidak pantas/kasar kepada pengguna layanan/Masyarakat;
- j. menambah personil pelaksana tanpa persetujuan Kepala Penyelenggara;
- k. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- l. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- m. melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- n. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

#### Pasal 11

Nilai-nilai pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d yang harus dimiliki oleh Pelaksana Pelayanan Publik, meliputi:

- a. beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. menjunjung tinggi disiplin, integritas dan profesionalisme serta mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menempatkan diri sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani;
- d. bersikap ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- e. sanggup bekerja keras sesuai dengan tuntutan pekerjaan;
- f. mampu bekerja sama dengan rekan kerja dan taat pada perintah atasan;
- g. melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur dan profesional;

- h. tidak menggunakan fasilitas kantor semata-mata untuk keperluan pribadi;
- i. mengutamakan kepentingan pihak yang dilayani di atas kepentingan pribadi; dan
- j. bersikap netral dan tidak memihak.

#### BAB IV BUDAYA PELAYANAN

##### Pasal 12

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

- a. menggunakan identitas nama/*id card*/tanda pengenalan;
- b. menggunakan pin/atribut/logo pelayanan;
- c. mempraktekkan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun;
- d. mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan;
- e. sambutan selamat datang kepada pengguna layanan/Masyarakat dalam bentuk sapaan yang ramah atau tarian selamat datang;
- f. menjunjung Kearifan Lokal; dan
- g. menggunakan bentuk Budaya Pelayanan lainnya sesuai kekhasan masing-masing penyelenggara.

#### BAB V PENGHARGAAN

##### Pasal 13

- (1) Gubernur dapat memberikan Penghargaan kepada Penyelenggara yang memiliki prestasi dalam Pelayanan Publik.
- (2) Pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur yang dikoordinir oleh unit kerja yang menangani bidang organisasi.
- (3) Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. piagam;
  - b. piala/plakat/trofi; dan/atau
  - c. pin khusus.
- (4) Pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Gubernur atau pejabat yang mewakili pada acara tertentu.
- (5) Kriteria Penyelenggara yang memiliki prestasi dalam Pelayanan Publik berpedoman pada peraturan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

## Pasal 14

- (1) Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib diberikan Penghargaan oleh Kepala Penyelenggara yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan secara insidentil, maupun secara berkala dan berkelanjutan dengan periode sebagai berikut:
  - a. setiap 1 (satu) bulan;
  - b. setiap 3 (tiga) bulan;
  - c. setiap 4 (empat) bulan;
  - d. setiap 6 (enam) bulan; atau
  - e. setiap 1 (satu) tahun.
- (3) Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. piagam;
  - b. piala/plakat/trofi;
  - c. pin khusus;
  - d. uang pembinaan;
  - e. pendidikan dan pelatihan; dan/atau
  - f. bentuk penghargaan lainnya.
- (4) Kriteria Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam Pelayanan Publik meliputi kehadiran, kinerja, kerjasama, inovatif/kreatif, penampilan, tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan.
- (5) Selain kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (5) Kepala Penyelenggara dapat menambahkan kriteria lainnya yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (6) Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dapat dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.
- (7) Unsur tim penilai terdiri dari:
  - a. Ketua Tim Penilai adalah Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. Sekretaris Tim Penilai adalah Sekretaris Perangkat Daerah/Kepala Sub Bagian Umum UOBK/Biro/UPTD;
  - c. Anggota Tim Penilai adalah 3 (tiga) orang Kepala Bagian/Bidang.
- (8) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Kepala Penyelenggara oleh tim penilai.
- (9) Pelaksana yang berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diusulkan oleh unit kerja Penyelenggara.

BAB VI  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 16

- (1) Gubernur melakukan pembinaan dan Pengawasan terhadap pelaksanaan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan Publik.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
SANKSI

Pasal 17

- (1) 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.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis; dan
  - c. pemindahan dari tempat layanan publik.
- (3) Adapun mekanisme pemberian Sanksi administratif sebagai berikut:
  - a. Pemanggilan;
  - b. Pemeriksaan;
  - c. Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan; dan
  - d. Penjatuhan Sanksi.
- (4) Sanksi administratif diberikan oleh Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (5) Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c, d, f dan huruf k dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Pelaksana dapat mengajukan keberatan dan pembelaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atas sanksi yang diberikan kepada Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17.

BAB VIII  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 19

- (1) Gubernur melalui unit kerja yang membidangi organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi Pelayanan Publik kepada Penyelenggara.
- (2) Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Pelayanan Publik.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Samarinda  
pada tanggal 24 Januari 2025

Pj. GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

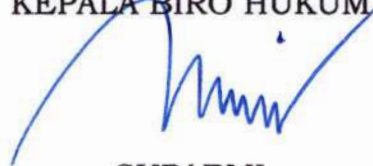
AKMAL MALIK

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.