

GUBERNUR SUMATERA SELATAN

KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN

NOMOR : 60/KPTS/VII/2026

TENTANG

KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah diperlukan pedoman dalam Kode Etik dan Kode Perilaku dalam melaksanakan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023, maka perlu melakukan pengaturan tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
- Mengingat :**
- 1. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
 - 2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6865);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. 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);

11. Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016 Nomor 26);
12. Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2022 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022 Nomor 29);
13. Peraturan Gubernur Nomor 30 Tahun 2023 tentang Pemberian Penghargaan Kepada Pegawai Negeri Sipil Berprestasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023 Nomor 30);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

KEDUA : Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu sebagai pedoman bagi Penyelenggaraan dan Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam bersikap dan bertingkah laku dalam melaksanakan tugasnya yang bertujuan :

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

KETIGA : Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik sebagaimana Diktum Kesatu, meliputi :

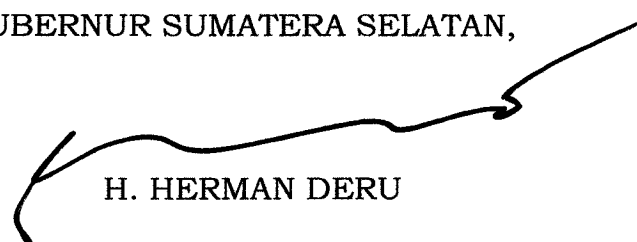
- a. tata aturan berlaku;
- b. hak dan kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik;

- c. larangan Pelaksana Pelayanan Publik; dan
- d. nilai-nilai pribadi Pelaksana Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Selatan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan pada Biro Organisasi.

KELIMA : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan Gubernur ini.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 19 JANUARI 2026
GUBERNUR SUMATERA SELATAN,



H. HERMAN DERU

Tembusan :
Inspektur Provinsi Sumsel di Palembang

LAMPIRAN : KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN
NOMOR : 60/KPTS/VII/2026
TANGGAL : 19 JANUARI 2026

KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAYANAN PUBLIK
PADA PROVINSI SUMATERA SELATAN

I. Kode Etik dan Kode Perilaku :

Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :

1. Tata aturan perilaku :

- 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.

2. Hak Pelaksanaan Pelayanan Publik :

- 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.

3. Kewajiban Pelaksanaan Pelayanan Publik :

- 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.

4. Larangan Pelaksanaan Pelayanan Publik :

- 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 mengharapakan 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.

5. Nilai-nilai pribadi :

- 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.

II. BUDAYA PELAYANAN

Untuk mendukung pelaksanaan kode etik Pelayanan Publik, penyelenggara menerapkan Budaya Pelayanan yang 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; dan
- 7. menggunakan bentuk Budaya Pelayanan lainnya sesuai kekhasan masing-masing penyelenggara.

III. PENGHARGAAN

- 1. Gubernur dapat memberikan Penghargaan kepada Penyelenggaraan yang memiliki prestasi dalam Pelayanan Publik.
- 2. Pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud pada angka (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur yang dikoordinir oleh unit kerja yang menangani bidang organisasi.
- 3. Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada angka (1) dapat berupa :
 - a. piagam;
 - b. piala/plakat/trofi; dan/ atau
 - c. pin khusus.
- 4. Pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud pada angka (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.
6. Pelaksanaan yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib diberikan Penghargaan oleh Kepala Penyelenggara yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara.
7. Penghargaan sebagaimana dimaksud pada angka (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.
8. Bentuk penghargaan sebagaimana dimaksud pada angka (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.
9. Kriteria Pelaksanaan yang memiliki prestasi kerja dalam Pelayanan Publik meliputi kehadiran, kinerja, kerjasama, inovatif/kreatif, penampilan, tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan.
10. Selain kriteria sebagaimana dimaksud pada angka (5) Kepala Penyelenggaraan dapat menambahkan kriteria lainnya yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
11. Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dapat dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.
12. Unsur tim penilai terdiri dari:
 - a. Ketua adalah Kepala Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Sekretaris adalah Sekretaris Perangkat Daerah/Kepala Sub Bagian Umum UOBK/Biro/UPTD;
 - c. Anggota adalah 3 (tiga) orang Kepala Bagian/Bidang.
13. Penilaian sebagaimana dimaksud pada angka (7) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Kepala Penyelenggara oleh tim penilai.
14. Pelaksana yang berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud pada angka (1), diusulkan oleh unit kerja Penyelenggaraan yang diusulkan oleh unit kerja Penyelenggaraan.

IV. PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

1. Gubernur melakukan pembinaan dan Pengawasan terhadap pelaksanaan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik.
2. Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada angka (1) secara teknis dilaksanakan oleh atasan langsung Pelaksana secara berjenjang.

3. Pembinaan dan Pengawasan terhadap pelanggaran Kode Etik dan Kode Perilaku 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.

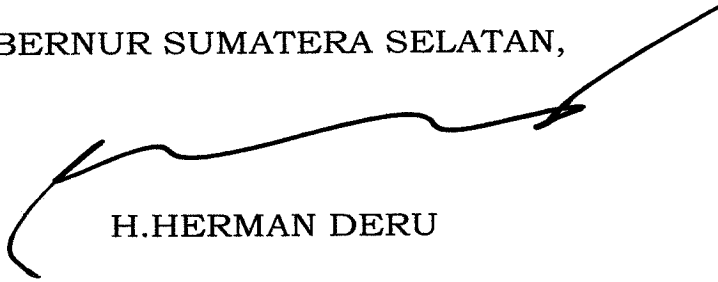
V. SANKSI

1. Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam angka I Kewajiban Pelaksanaan Pelayanan Publik dikenakan sanksi administratif.
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis; dan
 - c. pemindahan dari tempat layanan publik.
2. Adapun mekanisme pemberian Sanksi administratif sebagai berikut :
 - a. pemanggilan;
 - b. pemeriksaan;
 - c. pembuatan Berita Acara Pemeriksaan; dan
 - d. penjatuan sanksi.
3. Sanksi administratif diberikan oleh Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Penilaian Pribadi dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pelaksana dapat mengajukan keberatan dan pembelaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atas sanksi yang diberikan kepada Pelaksana.

VI. MONITORING DAN EVALUASI

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

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,



H.HERMAN DERU