



WALI KOTA SINGKAWANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN WALI KOTA SINGKAWANG
NOMOR 84 TAHUN 2021
TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA SINGKAWANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik terdapat aspek penilaian terhadap perilaku dan kode etik pelaksana layanan;
- c. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang prima di Kota Singkawang, perlu disusun aturan perilaku dan kode etik dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dalam Peraturan Wali Kota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5581) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);
11. Peraturan Wali Kota Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 2);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Singkawang.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kota Singkawang.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Singkawang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Singkawang.

5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Unsur Pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kota.
6. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur Pelaksana kegiatan teknis dan/atau kegiatan teknis penunjang pada Perangkat Daerah Kota Singkawang.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang didirikan yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh Pemerintah Kota Singkawang.
8. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah Kota Singkawang, UPT dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
11. Kepala Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kepala Penyelenggara adalah Kepala / Pimpinan Perangkat Daerah, UPT dan BUMD yang membawahi Pelaksana pelayanan publik.
12. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada Penyelenggara Pelayanan Publik (Perangkat Daerah, UPT, BUMD) yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Kode Etik Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah aturan, norma, pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan, serta hak dan kewajiban yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Kepala Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik dalam menjalankan tugas- tugas pelayanan kepada pengguna layanan.

14. 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.
15. Standar Pelayanan Publik 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.
16. 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.
17. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrument yang ditetapkan.
18. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang diberikan oleh Penyelenggara layanan kepada penerima.
19. Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan publik yang dibangun institusi Penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima.
20. 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.
21. 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.
22. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Singkawang

Pasal 2

Kode Etik Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara dan Pelaksana pelayanan publik dalam bersikap, bertingkah laku dan berbuat dalam melaksanakan tugasnya.

Pasal 3

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 pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat; dan
- b. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur oleh Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta tidak diskriminatif.

Pasal 4

Penyusunan 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. kesadaran akan tanggung jawab pada masyarakat, komunitas sekitar, lingkungan hidup serta kehidupan berbangsa dan bernegara;
- c. memperhatikan nilai-nilai luhur kemanusiaan;
- d. menjunjung tinggi nilai-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

Ruang lingkup Kode Etik Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. landasan Kode Etik Pelayanan Publik;
- b. Kode Etik Pelayanan Publik;
- c. budaya pelayanan;
- d. penghargaan; dan
- e. pengawasan dan sanksi.

BAB II

LANDASAN KODE ETIK

Pasal 6

Penyusunan Kode Etik Pelaksana pelayanan publik berlandaskan pada:

- a. Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi:
 1. kepentingan umum;
 2. kepastian hukum;
 3. kesamaan hak;
 4. keseimbangan hak dan kewajiban;
 5. keprofesionalan;
 6. partisipatif;
 7. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
 8. keterbukaan;
 9. akuntabilitas;
 10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 11. ketepatan waktu; dan
 12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- b. disiplin ASN.

BAB III
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

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 8

Tata aturan perilaku pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a merupakan kode etik dalam memberikan pelayanan yang terdiri:

- a. jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. adil dan non 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 9

Hak Pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, meliputi:

- a. segala hak yang melekat padanya sebagai Pegawai Negeri Sipil dan atau Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja sesuai peraturan perundang-perundangan yang berlaku, dan bagi tenaga kontrak sesuai dengan kontrak/perjanjian kerja antara yang bersangkutan dengan Penyelenggara ;
- 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/honor atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur

berdasarkan kebijakan penyelenggara sesuai dengan kemampuan keuangan daerah/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;

- e. memperoleh penghargaan/apresiasi atas kinerja dalam pelayanan, memperoleh tambahan penghasilan/insentif sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kemampuan keuangan daerah/ Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- f. mendapatkan 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 kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- k. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Kewajiban Pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 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, medias sosial, media *online* maupun media lainnya;
- d. menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik 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 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 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; dan
- j. melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala Penyelenggara secara berkala.

Pasal 11

Larangan Pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 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 diluar ketentuan atau melakukan pungutan liar (pungli);
- d. melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN);
- e. meminta sesuatu dari pemohon pelayanan diluar yang telah ditentukan;
- f. menerima sesuatu 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; dan
- k. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara.

Pasal 12

Nilai-nilai pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d yang harus dimiliki oleh Pelaksana pelayanan publik, meliputi:

- a. beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. mematuhi segala ketentuan hukum yang berlaku;
- c. menjunjung tinggi disiplin, integritas dan *profesionalisme* serta mematuhi segala peraturan yang berlaku;
- d. menempatkan diri sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani;
- e. 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;
- f. sanggup bekerja keras sesuai tuntutan pekerjaan;
- g. mampu bekerja sama dengan rekan kerja dan taat pada perintah atasan;
- h. melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur dan profesional;
- i. tidak menggunakan fasilitas kantor semata-mata untuk keperluan pribadi;
- j. mengutamakan kepentingan pihak yang dilayani di atas kepentingan pribadi; dan
- k. bersikap netral dan tidak memihak.

BAB IV

BUDAYA PELAYANAN

Pasal 13

Untuk mendukung pelaksanaan kode etik pelayanan publik, maka Penyelenggara dapat menetapkan budaya pelayanan yang diperlihatkan oleh Pelaksana berupa hal-hal sebagai berikut:

- a. menggunakan identitas nama/*id card*/tanda pengenal;
- b. menggunakan pin/atribut/logo pelayanan;
- c. mempraktekan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun;

- d. mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan sesuai kemampuan Penyelenggara;
- 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 14

- (1) Wali Kota dapat memberikan penghargaan kepada Penyelenggara yang memiliki prestasi dalam pelayanan publik.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota 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;
 - c. pin khusus;
 - d. uang pembinaan; dan/atau
 - e. bentuk penghargaan lainnya.
- (4) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Wali Kota atau pejabat yang mewakili pada acara tertentu.

Pasal 15

- (1) Pelaksana yang memiliki prestasi kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh Penyelenggara dapat diberikan penghargaan.
- (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. hadiah uang;
 - e. hadiah barang;
 - f. slayer/selempang;
 - g. voucher belanja;
 - h. paket kuota data internet;
 - i. pelatihan khusus;
 - j. perjalanan rohani/wisata; dan/atau
 - k. bentuk penghargaan lainnya.
- (4) Kriteria Pelaksana yang memiliki prestasi kerja, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Penyelenggara.
- (5) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi indikator, bobot dan skor penilaian prestasi kerja terhadap pelayanan publik.
- (6) Penilaian atas prestasi kerja Pelaksana dapat dilaksanakan secara berjenjang atau dilakukan melalui tim penilai.
- (7) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan secara berkala dan disampaikan kepada Kepala Penyelenggara oleh tim yang ditunjuk oleh Kepala Penyelenggara.
- (8) Pelaksana yang berperan aktif dalam penghargaan yang diterima oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diusulkan oleh unit kerja Penyelenggara atau unit kerja di bagian organisasi.
- (9) Penunjukkan dan pemberian penghargaan kepada Pelaksana yang diberikan oleh Kepala Penyelenggara ditetapkan melalui Keputusan Kepala Penyelenggara.

- (10) Penunjukkan dan pemberian penghargaan kepada Pelaksana yang diberikan oleh Wali Kota ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota yang dikoordinir dan disiapkan oleh unit kerja Penyelenggara atau unit kerja di bagian organisasi.
- (11) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan oleh Wali Kota atau Kepala Penyelenggara yang diadakan pada acara tertentu atau pada saat bertugas.

BAB VI

PENGAWASAN DAN SANKSI

Pasal 16

- (1) Pengawasan terhadap pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik dilakukan oleh atasan langsung Pelaksana secara berjenjang.
- (2) Pengawasan terhadap pelanggaran Kode Etik Pelayanan Publik oleh Kepala Penyelenggara dilakukan oleh Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan/atau oleh Wali Kota selaku pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 17

- (1) Pelanggaran terhadap pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahan yang dilakukan.
- (2) Sebelum dilakukan pemberian sanksi terhadap pelanggaran kode etik, harus dilakukan pembinaan terlebih dahulu serta diberikan teguran secara lisan dan/atau tertulis.
- (3) Tingkatan kesalahan dan jenis sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Tenggang waktu penetapan Pelaksana dinyatakan melanggar dan diberikan teguran dan/atau sanksi paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya pengaduan yang valid.

Pasal 18

Pelaksana berhak mengajukan keberatan dan pembelaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atas sanksi yang diberikan kepada Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) dan ayat (2).

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal di undangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Singkawang.

WALI KOTA SINGKAWANG,

ttd

TJHAI CHUI MIE

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001