



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
NOMOR 32 TAHUN 2025
TENTANG
KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAYANAN PUBLIK PADA KELOMPOK
RENTAN DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan dan Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Jember tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember;
- Mengingat : 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Publik pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TENTANG KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAYANAN PUBLIK PADA KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

KESATU : Penetapan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Publik pada Kelompok Rentan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, yang selanjutnya menjadi pedoman moral dan prinsip dasar bagi setiap pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 14 Januari 2025

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER,



Santoso

BAB I KETENTUAN UMUM

Dalam Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ini, yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu unsur aparatur negara dan abdi Masyarakat yang harus memiliki integritas kepribadian dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Pengangkatan seorang ASN dalam suatu lembaga/kementerian merupakan suatu amanah dan kepercayaan yang besar dari negara.
2. Kelompok rentan merupakan pengguna layanan yang termasuk dalam kelompok masyarakat yang rentan mengalami diskriminasi, eksploitasi, kekerasan, atau pengabaian hak karena memiliki karakteristik khusus.

BAB II KEWAJIBAN

1. Setiap pegawai yang bertugas wajib melayani dengan ramah, sopan dan penuh empati.
2. Setiap pegawai wajib memberikan prioritas antrean untuk lansia, difabel, ibu hamil/menyusui, dan anak-anak.
3. Setiap pegawai wajib menggunakan bahasa yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami saat berkomunikasi dengan kelompok rentan.
4. Setiap pegawai wajib mempersilahkan kelompok rentan untuk menggunakan fasilitas ramah kelompok rentan yang telah tersedia.
5. Setiap pegawai dalam melayani wajib mendengarkan keluhan dengan sabar dan memberikan solusi sesuai prosedur.
6. Setiap pegawai wajib menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna layanan.
7. Setiap pegawai wajib melayani sesuai standar waktu, biaya, dan prosedur yang berlaku.
8. Setiap pegawai wajib mencatat masukan/pengaduan untuk perbaikan layanan.

BAB III LARANGAN

1. Setiap pegawai tidak diperbolehkan untuk bersikap kasar, meremehkan atau mempermalukan pengguna layanan.
2. Setiap pegawai tidak diperbolehkan menunda atau mengabaikan layanan dengan alasan kondisi kerentanan pengguna layanan.
3. Setiap pegawai tidak diperbolehkan menggunakan istilah teknis atau bahasa yang sulit dipahami saat berinteraksi dengan pengguna layanan.
4. Setiap pegawai tidak diperbolehkan membiarkan fasilitas tidak berfungsi atau tidak ramah pengguna.

5. Setiap pegawai tidak diperbolehkan mengabaikan keluhan atau menyepelekan kebutuhan khusus.
6. Setiap pegawai tidak diperbolehkan untuk menyebarkan informasi pribadi tanpa izin.
7. Setiap pegawai tidak diperbolehkan meminta imbalan atau pungutan di luar ketentuan resmi.
8. Setiap pegawai tidak diperbolehkan mengabaikan laporan atau kritik dari kelompok rentan.

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER,



Santoso