

KODE ETIK PELAYANAN DPPPA PROV. KALTIM

A. Pendahuluan

Kode Etik Pelayanan ini disusun sebagai pedoman sikap, perilaku, dan tanggung jawab seluruh petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas secara profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

B. Tujuan

1. Menjaga mutu dan standar pelayanan.
2. Mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.
3. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

C. Prinsip Dasar Pelayanan

Setiap petugas pelayanan wajib menjunjung tinggi prinsip:

1. **Integritas** – jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.
2. **Profesionalisme** – bekerja sesuai kompetensi, aturan, dan standar pelayanan.
3. **Transparansi** – terbuka dalam prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
4. **Akuntabilitas** – dapat dipertanggungjawabkan secara moral dan hukum.
5. **Keadilan** – tidak diskriminatif dan memperlakukan semua pengguna layanan secara setara.

D. Etika Petugas Pelayanan

Setiap petugas pelayanan wajib:

1. Bersikap sopan, ramah, santun, dan menghormati pengguna layanan.
2. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.
3. Tidak meminta atau menerima imbalan dalam bentuk apa pun di luar ketentuan.
4. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pengguna layanan.
5. Menghindari konflik kepentingan dalam pelaksanaan tugas.
6. Berpakaian rapi dan berperilaku sesuai norma serta ketentuan yang berlaku.

E. Etika terhadap Pengguna Layanan

Petugas pelayanan dilarang:

1. Bersikap kasar, arogan, atau tidak peduli.

2. Melakukan diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, atau latar belakang lainnya.
3. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan.

F. Penegakan Kode Etik

1. Setiap pelanggaran kode etik akan dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.
2. Pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara objektif dan transparan.
3. Evaluasi kode etik dilakukan secara berkala untuk peningkatan kualitas pelayanan.

G. Penutup

Kode Etik Pelayanan ini wajib dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh petugas pelayanan sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.