



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Jl. Pulau Bangka Kelurahan Air Itam, Pangkalpinang 33418. Website : <https://dkp.babelprov.go.id/>

KODE ETIK PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Moto

"Melayani dengan Hati Tanpa Membeda-Bedakan"

BAB I TUJUAN

Kode Etik Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan disusun sebagai pedoman bagi seluruh pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan yang profesional, adil, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tujuan kode etik ini adalah untuk:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang ramah, aman, nyaman, mudah diakses, dan bebas diskriminasi.
2. Menjamin terpenuhinya hak-hak kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik.
3. Meningkatkan profesionalisme, integritas, dan kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan.
4. Menumbuhkan budaya kerja yang menghormati harkat dan martabat setiap warga negara.
5. Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

BAB II KELOMPOK RENTAN

Yang dimaksud dengan kelompok rentan dalam pelayanan publik meliputi antara lain:

1. Penyandang disabilitas.
2. Lanjut usia (Lansia).
3. Ibu hamil dan ibu menyusui.
4. Anak-anak.
5. Korban bencana.
6. Masyarakat yang mengalami keterbatasan ekonomi atau sosial.
7. Kelompok masyarakat lainnya yang memerlukan pelayanan khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III PRINSIP PELAYANAN

Setiap pegawai wajib menerapkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesetaraan, yaitu memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.
2. Penghormatan terhadap martabat manusia, yaitu menghargai setiap pengguna layanan.
3. Aksesibilitas, yaitu memastikan pelayanan mudah dijangkau dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat.

✓



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Jl. Pulau Bangka Kelurahan Air Hitam, Pangkalpinang 33418. Website : <https://dkp.babelprov.go.id/>

4. Profesionalisme, yaitu bekerja sesuai kompetensi, prosedur, dan etika.
5. Empati, yaitu memahami kebutuhan dan kondisi penerima layanan.
6. Akuntabilitas, yaitu bertanggung jawab atas setiap pelayanan yang diberikan.
7. Transparansi, yaitu memberikan informasi secara jelas, benar, dan mudah dipahami.
8. Responsif, yaitu cepat tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat.

BAB IV

KEWAJIBAN PEGAWAI

Setiap pegawai wajib:

1. Bersikap sopan, santun, ramah, dan menghormati setiap pengguna layanan.
2. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, mudah, dan sesuai standar pelayanan.
3. Mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Memberikan bantuan apabila pengguna layanan mengalami kesulitan.
5. Menggunakan bahasa yang santun, mudah dipahami, dan tidak menyinggung perasaan.
6. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pengguna layanan.
7. Menghormati keberagaman agama, suku, budaya, gender, dan kondisi fisik masyarakat.
8. Menjaga penampilan yang rapi dan profesional.
9. Berkoordinasi dengan rekan kerja apabila diperlukan pelayanan khusus.
10. Melaporkan kendala pelayanan kepada atasan untuk segera ditindaklanjuti.

BAB V

LARANGAN PEGAWAI

Dalam memberikan pelayanan, pegawai dilarang:

1. Melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun.
2. Bersikap kasar, membentak, mengejek, atau merendahkan pengguna layanan.
3. Meminta, menerima, atau menjanjikan imbalan di luar ketentuan.
4. Menunda pelayanan tanpa alasan yang sah.
5. Mengabaikan kebutuhan kelompok rentan.
6. Menyebarkan data pribadi pengguna layanan tanpa izin.
7. Menggunakan kata-kata yang mengandung unsur pelecehan, intimidasi, maupun perundungan.
8. Melakukan tindakan yang mencoreng nama baik instansi.

BAB VI

STANDAR PERILAKU PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai wajib menerapkan perilaku sebagai berikut:

A. Sebelum Melayani

- Berpenampilan rapi, bersih, dan sopan.
- Menyiapkan sarana pelayanan dengan baik.
- Memastikan fasilitas kelompok rentan dapat digunakan.

B. Saat Melayani

- Memberikan salam, senyum, dan sapa.



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Jl. Pulau Bangka Kelurahan Air Itam, Pangkalpinang 33418. Website : <https://dkp.babelprov.go.id/>

- Mendengarkan kebutuhan masyarakat dengan penuh perhatian.
- Memastikan informasi yang diberikan benar, jelas, dan mudah dipahami.
- Mendahulukan kelompok rentan sesuai prosedur.
- Memberikan bantuan apabila diperlukan tanpa mengurangi kemandirian pengguna layanan.
- Menjaga kesabaran, ketenangan, dan sikap profesional.

C. Setelah Melayani

- Memastikan pelayanan telah selesai dengan baik.
- Menanyakan apakah masih ada kebutuhan lain yang dapat dibantu.
- Mengucapkan terima kasih atas kepercayaan masyarakat.
- Menerima kritik dan saran sebagai bahan perbaikan pelayanan.

BAB VII

PENUTUP

Kode Etik Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan ini menjadi pedoman bagi seluruh pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Setiap pegawai berkewajiban memahami, mematuhi, dan menerapkan kode etik ini secara konsisten sebagai wujud komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, inklusif, berintegritas, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Apabila di kemudian hari terdapat perubahan kebijakan atau peraturan perundang-undangan, maka kode etik ini dapat disempurnakan sesuai kebutuhan organisasi.

Komitmen Pegawai

"Kami berkomitmen memberikan pelayanan publik yang profesional, cepat, ramah, inklusif, berintegritas, bebas diskriminasi, serta mengutamakan penghormatan terhadap hak dan martabat setiap pengguna layanan, khususnya kelompok rentan."

Pangkalpinang, Juli 2026
KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,


YOPIWIJAYA, S.T., M.M.
Pembina Tk. I
NIP. 197710172002121004