



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 379 TAHUN 2025

TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikuti kode etik pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan kepastian hak dari pengguna layanan, penyelenggara pelayanan wajib menetapkan kode etik pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur;
- Mengingat : 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun

2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;

7. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENETAPAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR.

KESATU : Menetapkan Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagaimana terantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Setiap Petugas Layanan dan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, bersikap cermat, santun dan ramah, tegas, handal, cepat dan tepat, profesional, tidak mempersulit dan membuka diri, bersikap simpatik dan bersedia menampung berbagai kritik, saran, keluhan serta keberatan dari pengguna layanan.

KETIGA : Kewajiban dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan kode etik sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan dengan budaya kerja CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif dan Akuntabel) kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
- b. Menghindari pelayanan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
- c. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Bersikap terbuka dalam rangka menghindari benturan kepentingan;
- e. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
- f. Melaporkan harta kekayaan bagi yang wajib menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara;
- g. Melaporkan gratifikasi pada Unit Pengendali Gratifikasi (UPG).

KEEMPAT : Hak Petugas Layanan :

Hak bagi pelaksana pelayanan informasi publik adalah segala hak yang melekat pada dirinya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai peraturan perundangan yang berlaku, dan bagi tenaga honorer sesuai dengan yang ditetapkan dalam materi kontrak antara yang bersangkutan dengan instansi.

KELIMA : Penghargaan dan Sanksi atau Kompensasi Layanan :

- a. Jika proses pelayanan tidak selesai dalam jangka waktu yang ditentukan maka produk layanan akan diantar oleh petugas pelayanan kepada pemohon;
- b. Jika pejabat penandatangan produk layanan masih berhalangan atau tidak ada di tempat dalam kondisi tertentu, yang mengakibatkan proses pelayanan tidak sesuai jangka waktu yang ditentukan, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telpon/HP/WA dan atau mengantar sendiri produk pelayanan sesuai kesepakatan antara petugas dan pemohon.

KEENAM : Larangan Petugas Layanan :

- a. Melakukan praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme dan Gratifikasi pada saat menerima layanan;
- b. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
- c. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu atau perorangan;
- d. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
- e. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terimakasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnyaa yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
- f. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang- undangan;
- g. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
- h. Menghilangkan memalsukan dan atau merusak aset negara atas dokumen milik negara atau organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;

- i. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
- j. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
- k. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal 16 Mei 2025

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR