



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. R.W. Monginsidi No.223, Telukbetung, Bandar Lampung, Lampung 35215
Telp. (0721) 485458, 486711 Fax. (0721) 486397
www.bappeda.lampungprov.go.id, e-mail: bappeda@lampungprov.go.id

KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG

NOMOR : 000.8.3.4/03/VI.01/SEK/2025

TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

- Menimbang : a. bahwa setiap pengguna layanan memiliki hak yang sama untuk dapat mengakses pelayanan secara aman, nyaman, adil, non-diskriminasi, mudah, ramah, dan setara;
- b. bahwa untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang berkeadilan, nondiskriminasi, ramah, dan setara bagi kelompok rentan serta meningkatkan pelibatan kelompok rentan, perlu ditetapkan Kode Etik Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Lampung;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Bappeda Provinsi Lampung tentang Kode Etik Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
5. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 37 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG
- KESATU : Kode Etik Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini berlaku bagi seluruh pegawai Bappeda Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan publik, khususnya kepada kelompok rentan.

- KEDUA : Setiap pelanggaran terhadap Kode Etik Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KETIGA : Biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan tugas sebagaimana tersebut pada Diktum kesatu dibebankan pada anggaran Bappeda Provinsi Lampung.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Telukbetung
Pada tanggal, 2 Januari 2025

a.n. **GUBERNUR**
KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH,



ELVIRA UMIHANNI, S.P., M.T.
Pembina Utama Madya
NIP. 19730524 199703 2 002

**KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
DI LINGKUNGAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

NO	PRINSIP	INDIKATOR PERILAKU	SANKSI (SESUAI PERATURAN PERUNDANG -UNDANGAN)
1	2	3	4
1	Kesamaan Hak	Memberikan layanan yang nondiskriminasi kepada semua kelompok rentan.	Teguran, pembinaan, hingga sanksi disiplin sesuai Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021.
2	Aksesibilitas	Menyediakan fasilitas layanan yang mudah, aman, dan ramah bagi kelompok rentan.	Teguran tertulis dan perbaikan layanan segera.
3	Kesetaraan Akses	Mengakui dan mendahulukan kelompok rentan yang membutuhkan kemudahan/dukungan	Sanksi sesuai ketentuan bila terbukti diskriminatif.
4	Profesionalitas	Memiliki kompetensi, integritas, dan etika tinggi dalam pelayanan publik.	Sanksi disiplin sesuai aturan yang berlaku.
5	Akuntabilitas	Memastikan kualitas layanan sesuai standar yang ditetapkan.	Teguran tertulis, pembinaan, hingga sanksi berat jika ada penyalahgunaan wewenang.
6	Keterbukaan	Memberikan informasi yang jelas, akurat, mudah dimengerti kepada kelompok rentan.	Teguran tertulis atau sanksi sesuai aturan.
7	Partisipatif	Mengikutsertakan kelompok rentan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan.	Sanksi sesuai aturan jika lalai/enggan melibatkan kelompok rentan.
8	Perlindungan dari Kekerasan dan Pelecehan	Menjamin perlindungan terhadap semua bentuk kekerasan dan pelecehan dalam layanan publik.	Sanksi disiplin sedang/berat sesuai ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di Telukbetung
Pada tanggal, 2 Januari 2025

a.n. **GUBERNUR
KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH,**

ELVIRA UMIHANNI, S.P., M.T.
Pembina Utama Madya
NIP. 19730524 199703 2 002