



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian Nomor : 012 Bengkalis Kode Pos 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax (0766) 8001009 E-mail : bengkalisdisdik884@gmail.com
Website : www.disdik.bengkalis.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : 24/KPTS-DISDIK / 2026
TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan dan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu menetapkan kode etik pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
 - b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu disusun langkah-langkah antisipasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas dan prima;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Bengkalis tentang Kode Etik Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

- Mengingat** :
1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6);
 3. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5587, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 adalah tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 adalah tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

7. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis;
8. Peraturan Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 50 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Kode Etik Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis sebagaimana tercantum pada lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Keputusan ini;
- KEDUA :** Kode Etik Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
- KETIGA :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan keputusan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bengkalis
pada tanggal 14/1-2024
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS**



HADI PRASETYO, ST., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19790520 200502 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : *44* /KPTS-DISDIK/ I /2026
TANGGAL : SEPTEMBER 2025
TENTANG : KODE ETIK PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS KABUPATEN
BENGKALIS TAHUN 2025

1. PENDAHULUAN

a. Pengertian

- a. Kode etik dan Perilaku adalah pedoman tertulis yang mencakup norma-norma perilaku yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan pada khususnya baik dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi maupun dalam pergaulan hidup sehari-hari;
- b. Petugas pelayanan adalah pejabat, pegawai, atau petugas lainnya yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah pimpinan unit/satuan kerja di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

b. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkannya Kode Etik Pelayanan adalah tersedianya aturan untuk mengawasi dan mengevaluasi perilaku Petugas Pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, agar dapat mendorong peningkatan kinerja serta keharmonisan antar pribadi baik didalam maupun diluar lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

Tujuan ditetapkannya Kode Etik Pelayanan adalah:

- a. Terwujudnya budaya kerja para petugas pelayanan dalam menjalankan fungsinya;
- b. Terwujudnya peningkatan kinerja dan keharmonisan hubungan antar pribadi baik didalam maupun diluar Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
- c. Terwujudnya pelayanan prima atas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

2. KODE ETIK PELAYANAN

1. Berakhlak

a) Berorientasi Pelayanan

- Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
- Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan;
- Melakukan perbaikan tiada henti.

b) Akuntabel

- Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi;
- Menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;

c) Kompeten

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
- Membantu orang lain belajar;
- Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

d) Harmonis

- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
- Suka menolong orang lain;
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

e) Loyal

- Memegang teguh ideologi pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
- Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang salah;
- Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan Negara serta menjaga rahasia Jabatan dan Negara.

f) Adaptif

- Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
- Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;
- Bertindak proaktif.

g) Kolaboratif

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
- Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah;
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

2. Norma Dasar Pribadi

Setiap Petugas Pelayanan dan Penyelenggaran Pelayanan Publik wajib menganut, membina, dan mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

- a) Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- b) Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- c) Berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintah, dan organisasi;
- d) Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- e) Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
- f) Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan/ atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;

- g) Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- h) Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat;
- i) Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahannya yang sesuai;
- j) Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
- k) Sederhana, yaitu bersikap wajar dan/ atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

3. Standar perilaku

Setiap Pelayanan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a) Santun sesuai etika dan tata krama;
- b) Percaya diri, ramah dan antusias dalam memberikan pelayanan;
- c) mempraktekan 5s (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);
- d) Adil dan tidak diskriminatif;
- e) Bersikap cermat, tegas, handal, cepat dan tepat;
- f) Profesional;
- g) Berbicara dengan nada dan intonasi yang jelas;
- h) Tidak mempersulit; dan
- i) Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

4. Kewajiban Tugas Pelayanan

Petugas pelayanan wajib:

- a) Berlaku adil dan tidak diskriminatif;
- b) Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
- c) Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
- d) Bersikap dan bertindak laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e) Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- f) Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- h) Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
- i) Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- j) Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- k) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan

- l) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
- n) Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Hak Petugas Pelayanan

Penyelenggara Pelayanan Publik berhak :

- a) Negara dan/ atau Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri sesuai peraturan perundangan yang berlaku;
- b) Memberikan masukan, saran, dan usul kepada Penyelenggara Pelayanan Publik terkait peningkatan pelayanan;
- c) Mendapatkan kompensasi berupa uang lembur atau kompensasi lainnya sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, jika melakukan pelayanan di luar jam kerja; dan
- d) Mendapatkan penghargaan jika memperoleh predikat Pelaksana Pelayanan Publik Terbaik sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Larangan Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan dilarang:

- a) Melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN);
- b) Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
- c) Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/ 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 di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya 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 atau dokumen milik negara/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

langsung merugikan negara; dan

- l) Menerima gratifikasi dalam segala bentuk dari pihak lain.

7. Sanksi

- a) Petugas Pelayanan yang melakukan pelanggaran kode etik dan perilaku dikenai dengan sanksi moral yang dibuat secara tertulis dan dinyatakan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dengan usul penjatuhan hukuman disiplin;
- b) Sanksi moral dapat disampaikan secara tertutup dan terbuka;
- c) Petugas Pelayanan dapat dikenakan sanksi tindakan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Penghargaan

Penghargaan diberikan kepada Pelaksana Pelayanan Publik Terbaik yang memiliki kinerja pelayanan terbaik sesuai dengan kode etik dan Standar Pelayanan berdasarkan hasil penilaian kinerja pelaksana Pelayanan Publik.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19790520 200502 1 001