

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS**

NOMOR: 800.1.6.1/KPTS/9/2024

TENTANG

**TENTANG KODE ETIK DAN KODE PERILAKU
APARATUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS**



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK**



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK**

Jalan Kartini Nomor 12, Bengkalis. Kode Pos 28712,
Laman : diskominfotik.bengkaliskab.go.id, Surel : diskominfotik@bengkaliskab.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR: 800.1.6.1/KPTS/9/2024

TENTANG

TENTANG KODE ETIK DAN KODE PERILAKU APARATUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BENGKALIS

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan Kependudukan dan Bengkalis yang berintegritas, profesional, akuntabel dan menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik, perlu ditetapkan kode etik dan kode perilaku aparatur pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Pegawai Aparatur Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatra Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1455);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Nomor 3 Tahun 2016), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah (Berita Daerah Nomor 7 Tahun 2019);
7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 116 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis (Berita Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2021 Nomor 116).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Pegawai Aparatur Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis.
- KEDUA : Kode Etik dan Kode Perilaku Pelayanan Pegawai Aparatur Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis pada Diktum KESATU sebagaimana tertera pada lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Pegawai Negeri Sipil/ASN dan Pegawai Non ASN pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis yang tidak melaksanakan Keputusan ini diberikan Sanksi secara lisan dan tertulis.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika terdapat kekeliruan dalam

penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bengkalis
pada tanggal 3 Januari 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BENGKALIS



BENGKALIS SUWARTO, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tk. I
NIP. 19690909 198908 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : 800.1.6.1/KPTS/9/2024
TANGGAL : 3 JANUARI 2024

KODE ETIK DAN KODE PRILAKU PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BENGKALIS

Dalam berperilaku sehari-hari, setiap Pegawai dan Staf sebagai Pelayan Publik harus berlandaskan pada nilai dasar Kode Etik dan Kode Perilaku.

1. Nilai Dasar

- a. memegang teguh ideologi Pancasila;
- b. setia dan mempertahankan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta pemerin tahan yang sah;
- c. mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia;
- d. menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak;
- e. e.membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian;
- f. menciptakan lingkungan kerja yang nondiskriminatif;
- g. memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur;
- h. mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik;
- i. memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah;
- j. memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun;
- k. mengutamakan kepemimpinan berkualitas tinggi;
- l. menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama;
- m. mengutamakan pencapaian basil dan mendorong kinerja Pegawai;
- n. mendorong kesetaraan dalam pekerjaan; dan
- o. meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai perangkat sistem karier.

2. Nilai Integritas

- a. menjaga citra, harkat, dan martabat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkulu di berbagai

- forum, baik formal maupun informal di dalam maupun di luar negeri;
- b. menjunjung tinggi norma yang berlaku dalam masyarakat serta Kode Etik dan Kode Perilaku profesi;
 - c. memegang teguh sumpah jabatan Pegawai Negeri Sipil;
 - d. menghindari konflik kepentingan pribadi, kelompok, maupun golongan;
 - e. bersikap netral dalam Pemilihan Calon Presiden dan Wakil Presiden, Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, serta Anggota Legislatif Pusat dan Daerah;
 - f. menggunakan media sosial dengan bijak;
 - g. berbicara dan bertindak secara jujur dan pantas sesuai dengan fakta dan kebenaran sesuai ketentuan yang berlaku;
 - h. menjadi teladan serta menegakkan Kode Etik dan Kode Perilaku;
 - i. mengajukan permohonan izin setiap akan melakukan perjalanan ke luar negeri untuk kepentingan pribadi;
 - j. tidak menemui pihak yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan, kecuali karena penugasan;
 - k. tidak bertindak sewenang-wenang, melakukan perundungan (bullying) dan/ atau pelecehan terhadap Pegawai atau pihak lain baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja;
 - l. tidak melakukan perbuatan yang melanggar norma kesopanan dan norma kesusilaan yang dapat menurunkan citra Pegawai dan/ atau organisasi;
 - m. tidak memasuki tempat yang dipandang tidak pantas secara etika dan moral yang berlaku di masyarakat, seperti tempat prostitusi dan perjudian, kecuali karena penugasan;
 - n. tidak menunjukkan gaya hidup hedonisme sebagai bentuk empati kepada masyarakat terutama kepada sesama Pegawai;
 - o. tidak dengan sengaja bersikap, berucap, dan berperilaku yang tidak sesuai dengan identitas seksual dan gender yang bersangkutan; dan
 - p. tidak dengan sengaja mengarah pada tindakan melanggar kesusilaan dengan lawan jenis atau sesama jenis kelamin.

3. Nilai Profesionalisme

- a. mengutamakan kepentingan bangsa dan organisasi di atas kepentingan pribadi;
- b. bekerja sesuai standar operasional prosedur dan kewenangan jabatan;

- c. menyelesaikan tugas atau pekerjaan secara bertanggung jawab hingga tuntas;
- d. menyusun rencana atau sasaran kinerja yang hendak dicapai;
- e. mengoptimalkan kompetensi yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan;
- f. menjaga informasi dan data Kementerian Keuangan yang bersifat rahasia;
- g. disiplin dalam pemanfaatan waktu kerja;
- h. berani mengakui kesalahan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya;
- i. bersikap dan bertutur kata secara sopan;
- j. mengindahkan etika berkomunikasi dalam bercakap- cakap, bertelepon, menerima tamu, dan surat-menyurat termasuk surat elektronik (*e-mail*) serta media komunikasi lainnya;
- k. menjaga kebersihan, keamanan, kenyamanan ruang kerja, termasuk tidak merokok di luar area merokok yang telah disediakan;
- l. berpenampilan, berpakaian, dan memakai sepatu kerja sesuai dengan ketentuan dan standar etika yang berlaku;
- m. tidak menyalahgunakan tanda pengenal (name tag) Pegawai saat jam kerja atau keperluan dinas;
- n. tidak merespon kritik dan saran dengan negatif secara berlebihan;
- o. tidak memakai tindik (piercing), kecuali penggunaan di daun telinga khusus untuk Pegawai perempuan atau karena alasan keagamaan; dan
- p. tidak bertato di bagian tubuh yang terbuka.

4. Nilai Sinergi

- a. mengakui persamaan derajat, hak, dan kewajiban setiap manusia serta mengembangkan sikap tenggang rasa antarsesama manusia;
- b. menghormati dan menghargai perbedaan latar belakang, ras, warna kulit, agama, asalusul, jenis kelamin, status pernikahan, umur atau kondisi kecacatan;
- c. tidak memecah belah persatuan dan kesatuan bangsa;
- d. bersikap kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam pelaksanaan tugas;
- e. menghargai masukan, pendapat, dan gagasan orang lain;
- f. menjaga komitmen terhadap keputusan bersama dan implemen tasinya;

- g. bersedia untuk berbagi solusi, informasi dan/ atau data sesuai kewenangan untuk menyelesaikan masalah yang terkait dengan pekerjaan;
- h. memberikan kesempatan untuk menunaikan ibadah ketika rapat kerja atau tugas kedinasan sedang berlangsung;
- i. melaksanakan kegiatan terkait tugas atau jabatannya dengan izin atau sepengetahuan atasan; dan
- j. tidak menyebarkan informasi yang tidak dapat dibuktikan kebenarannya, menimbulkan rasa kebencian dan/ atau permusuhan.

5. Nilai Pelayanan

- a. menunjukkan kepedulian, ramah, dan santun dalam memberikan pelayanan;
- b. berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas;
- c. berupaya memberikan layanan yang tepat waktu, cepat, dan transparan;
- d. memberikan pelayanan sesuai kompetensi dan dalam hal terdapat permasalahan, bekerja sama dengan pihak-pihak terkait dalam penyelesaian permasalahan;
- e. menerima pihak lain yang tidak terkait dengan pekerjaan di luar jam kerja atau pada jam kerja dengan seizin atasan dan/atau sepanjang tidak mengganggu pekerjaan atau layanan; dan
- f. tidak membedakan dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan.

6. Nilai Kesempurnaan

- a. terbuka terhadap usulan perbaikan;
- b. terbuka terhadap informasi atau pengetahuan baru;
- c. senantiasa berupaya untuk memberikan kinerja dan/ atau layanan yang terbaik;
- d. berupaya menjaga dan melakukan implementasi atas keimanan dan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
- e. tidak menghalangi kreativitas/gagasan/pendapat yang bernilai tambah bagi kemajuan organisasi; dan
- f. tidak menghalangi upaya inovasi yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Kode Etik dan Kode Perilaku pelayanan publik dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam bersikap bertingkah laku dan berbuat dalam melaksanakan tugasnya.

Kode etik dan kode perilaku pelayanan publik sebagaimana dimaksud bertujuan untuk:

- a) Menjaga martabat, kehormatan dan citra penyelenggara serta sebagai bentuk profesionalisme sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat.
- b) Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur oleh pemerintah daerah yang bersih dan bebas dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme serta tidak diskriminatif.

Ruang lingkup kode etik dan kode perilaku pelayanan publik adalah sebagai berikut:

A. Landasan kode etik dan kode perilaku pelayanan publik:

- a) Asas kepentingan umum;
- b) Asas kepastian hukum;
- c) Asas kesamaan hak;
- d) Asas Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) Asas keprofesionalan;
- f) Asas partisipatif;
- g) Asas Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h) Asas keterbukaan;
- i) Asas akuntabilitas;
- j) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok Rentan;
- k) Asas ketepatan waktu; dan
- l) Asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

B. Kode etik pelayanan publik meliputi :

- a) **Tata aturan perilaku pelayanan publik terdiri dari:**
 1. Jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
 2. Adil dan non diskriminatif;
 3. Peduli, teliti dan cermat;
 4. Ramah bersahabat dan tersenyum.

5. Tegas dan memberikan pelayanan tidak berbelit-belit; dan
6. Mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.

b) Hak dan kewajiban pelaksana pelayanan publik meliputi:

- **Hak pelaksana pelayanan publik meliputi :**
 1. Segala hak yang melekat padanya sebagai Pegawai Negeri Sipil atau PPPK sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagi tenaga kontrak sesuai dengan kontrak atau perjanjian kerja antara yang bersangkutan dengan penyelenggara;
 2. Melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
 3. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh Istirahat di luar jam pelayanan;
 4. Memperoleh penghargaan/apresiasi/honor atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur berdasarkan kebijakan penyelenggara sesuai dengan kemampuan keuangan daerah;
 5. Memperoleh penghargaan/apresiasi atas kinerja dalam pelayanan;
 6. Memperoleh tambahan penghasilan/insentif sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kemampuan keuangan daerah;
 7. Mendapatkan pelatihan terkait pelayanan publik dan garing atau terkait tugas pokok dan fungsi dan garing atau terkait pengembangan diri;
 8. Mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama menjalankan tugas pelayanan dari penyelenggara;
 9. Memperoleh fasilitas/sarana prasarana dalam tugas pelayanan;

10. Menggunakan kearifan lokal untuk mempermudah proses pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat;
11. Melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
12. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan.

• **Kewajiban Pelaksana pelayanan publik meliputi :**

1. Menerima dengan baik setiap permohonan pelayanan;
2. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media aplikasi, media sosial, media online maupun media lainnya;
3. Memberitahukan dengan sopan dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
4. Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan Dalam standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur (SOP);
5. Menyimpan rahasia negara dan garing atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku;
6. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh atasan;

7. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
8. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
10. Melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala.

C. Larangan pelaksana pelayanan publik meliputi:

1. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Diskriminatif dalam pelayanan;
3. Meminta dan garing atau menerima imbalan/biaya di luar ketentuan atau melakukan pungutan liar (pungli);
4. Melakukan korupsi kolusi dan nepotisme (KKN);
5. Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan;
6. Menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan garing atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan Persyaratan yang telah ditentukan;
7. Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan;
8. Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapat imbalan dari pengguna layanan/masyarakat;
9. Menggunakan bahasa yang tidak pantas/kasar kepada pengguna layanan/masyarakat;

10. Menambah personil pelaksana tanpa persetujuan atasan; dan
11. Membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan atasan.

D. Budaya pelayanan meliputi ;

1. Menggunakan identitas nama/id card/tanda pengenal;
2. Menggunakan pin/atribut/logo pelayanan;
3. Mempraktekkan senyum, salam, sapa sopan dan santun;
4. Mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan sesuai kemampuan penyelenggara;
5. Sambutan Selamat datang kepada pengguna layanan/masyarakat dalam bentuk sapaan yang ramah, menjunjung kearifan lokal; dan
6. Menggunakan bentuk budaya pelayanan lainnya sesuai kekhasan daerah.

E. Penghargaan dapat berupa:

1. Piagam;
2. Piala/plakat/trophy;
3. Pin khusus;
4. Hadiah uang;
5. Hadiah barang;
6. Slayer/selempang;
7. Voucher belanja;
8. Paket kuota data internet;
9. Pelatihan khusus;
10. Wisata dan/atau bentuk penghargaan lainnya.


Penunjukan dan pemberian penghargaan kepada pelaksana yang melakukan pelayanan publik diberikan oleh Kepala penyelenggara dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala penyelenggara Melalui suatu metode penilaian berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.

F. Pengawasan dan sanksi

Pelanggaran terhadap pelaksanaan kode etik dan perilaku pelayanan publik diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahan yang dilakukan sebelum dilakukan pemberian sanksi terhadap pelanggaran kode etik dan perilaku, harus dilakukan pembinaan terlebih dahulu serta diberikan

teguran secara lisan dan garing atau tertulis. tingkatan kesalahan dan jenis sanksi diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pelaksana berhak mengajukan keberatan Dan pembelaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atas sanksi yang diberikan kepada pelaksana. Selain pemberian sanksi administrasi juga dapat berupa pemberian sanksi moral berupa permohonan maaf secara lisan dan /atau tertulis atau pernyataan penyesalan.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BENGKALIS



Dr. NGKSUWARTO, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tk. I
NIP. 19690909 198908 1 001