



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

DINAS SOSIAL

Jl. Antara No. Telp. (0766) 2620233 / Fax. (0766) 2620233

Email : dinsosbengkalis@yahoo.co.id / dinassosial31@gmail.com

BENGKALIS

KEPUTUSAN DINAS SOSIAL BENGKALIS

NOMOR : 400.9/DINSOS/2024/131

TENTANG

**KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat yang selaras dengan kebijakan, kewenangan dan penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu disusun langkah-langkah antisipasinya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan prima;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan yang dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Bengkalis tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor Mengingat 25);
2. Undang-Undang Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4584);

4. 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 dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Kerja Perizinan di Daerah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 36 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2014 Nomor 36);
11. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Kepengurusan, Tugas, Fungsi Dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Daerah Kecamatan Dan Kelurahan Dalam Pemerintahan Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Bengkalis Tahun 2016 Nomor 66).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Dinas Sosial Bengkalis sebagaimana terlampir pada keputusan ini. Kode Etik dan Pedoman Perilaku sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan

Lampiran : Keputusan Dinas Sosial
Kabupaten Bengkalis
Nomor : 400.9/DINSOS/2024/131
Tanggal : 01 Februari 2024

KODE ETIK DAN KODE PERILAKU PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS

Dalam perilaku sehari-hari, setiap Pegawai dan Pegawai sebagai Pegawai Negeri harus dilandasi nilai-nilai dasar Kode Etik dan Pedoman Perilaku.

1) Nilai Dasar

- a. Menganut ideologi Pancasila;
- b. Setia dan membela Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dan pemerintah yang sah;
- c. Mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia;
- d. Melaksanakan tugas secara profesional dan tidak memihak;
- e. Mengambil keputusan berdasarkan prinsip keahlian;
- f. Menciptakan lingkungan kerja yang tidak diskriminatif,
- g. Menjaga dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur,
- h. Mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik;
- i. Memiliki kemampuan untuk melaksanakan kebijakan dan program pemerintah;
- j. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, efisien, efektif, dan santun;
- k. Mengutamakan kepemimpinan yang berkualitas;
- l. Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama;
- m. Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai,
- n. Mempromosikan kesetaraan dalam pekerjaan; dan
- o. Meningkatkan efektifitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai alat sistem karir.

2) Nilai Integritas

- a. Menjaga citra, harkat dan martabat Kantor Kecamatan Bengkalis dalam berbagai forum baik formal maupun informal di dalam maupun di luar negeri;
- b. Menjunjung tinggi norma-norma yang berlaku di masyarakat serta Kode Etik dan Kode Etik Profesi;
- c. menjunjung tinggi sumpah jabatan Pegawai Negeri Sipil;
- d. Menghindari konflik kepentingan pribadi, kelompok atau kelompok;
- e. bersikap netral dalam Pemilihan Calon Presiden dan Wakil Presiden, Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, serta Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Pusat dan Daerah;
- f. Gunakan media sosial dengan bijak;
- g. Berbicara dan bertindak jujur dan patut sesuai dengan fakta dan kebenaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- h. Menjadi panutan dan menjunjung tinggi Kode Etik dan Pedoman Perilaku;
- i. Mengajukan permohonan izin setiap kali berencana bepergian ke luar negeri untuk kepentingan pribadi;

- j. Tidak bertemu dengan pihak-pihak yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan, kecuali dalam rangka penugasan;
- k. Tidak bertindak sewenang-wenang, menindas dan/atau melecehkan karyawan atau pihak lain baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja;
- l. Tidak melakukan perbuatan yang melanggar norma kesusilaan dan kesusilaan yang dapat merusak citra pegawai dan/atau organisasi;
- m. Tidak memasuki tempat-tempat yang dianggap tidak pantas secara etik dan moral dalam masyarakat, seperti tempat prostitusi dan perjudian, kecuali untuk penugasan;
- n. Tidak menunjukkan gaya hidup hedonis sebagai bentuk empati kepada masyarakat, khususnya kepada sesama karyawan;
- o. Tidak dengan sengaja bertindak, berkata, dan berperilaku yang tidak sesuai dengan identitas seksual dan gender yang bersangkutan; dan
- p. Tidak dengan sengaja mengarah pada perbuatan melanggar kesusilaan dengan lawan jenis atau sesama jenis

3) Nilai Profesionalisme

- a. Mengutamakan kepentingan bangsa dan organisasi di atas kepentingan pribadi;
- b. Bekerja sesuai dengan prosedur operasi standar dan otoritas jabatan;
- c. Menyelesaikan tugas atau bekerja secara bertanggung jawab sampai selesai;
- d. Merumuskan rencana kinerja atau target yang ingin dicapai;
- e. Mengoptimalkan kompetensi yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan;
- f. Menjaga kerahasiaan informasi dan data Kementerian Keuangan;
- g. Disiplin dalam penggunaan waktu kerja;
- h. Berani mengakui kesalahan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya;
- i. Berperilaku dan berbicara dengan sopan;
- j. Mematuhi etika komunikasi dalam percakapan, panggilan telepon, menerima tamu, dan korespondensi termasuk surat elektronik (email) dan media komunikasi lainnya;
- k. Menjaga kebersihan, keamanan, kenyamanan ruang kerja, termasuk tidak merokok di tempat khusus merokok;
- l. Tampil, berpakaian dan memakai sepatu kerja sesuai dengan peraturan dan standar etika yang berlaku;
- m. Tidak menyalahgunakan tanda pengenal (name tag) pegawai pada saat jam kerja atau keperluan dinas;
- n. Tidak menanggapi kritik dan saran negatif secara berlebihan;
- o. Tidak memakai tindikan (piercing), kecuali untuk pemakaian di daun telinga khusus pegawai wanita atau karena alasan agama; dan
- p. Tidak ditato pada bagian tubuh yang terbuka.

4) Nilai Sinergi

- a. Mengakui persamaan, hak dan kewajiban setiap manusia serta mengembangkan sikap toleransi antar sesama manusia;
- b. Menghormati dan menghargai perbedaan latar belakang, ras, warna kulit, agama, asal, jenis kelamin, status perkawinan, usia atau kecacatan;
- c. Tidak memecah belah persatuan dan kesatuan bangsa;

- d. Bekerja sama dengan unit kerja lain yang terlibat dalam
- e. Menghargai masukan, pendapat, dan gagasan orang lain; pelaksanaan tugas;
- f. Menjaga komitmen terhadap keputusan bersama dan implementasinya;
- g. Bersedia berbagi solusi, informasi dan/atau data sesuai kewenangannya untuk memecahkan masalah terkait pekerjaan;
- h. Memberikan kesempatan untuk beribadah pada saat rapat kerja atau tugas kedinasan sedang berlangsung;
- i. Melakukan kegiatan yang berkaitan dengan tugas atau jabatannya dengan seizin atau sepengetahuan; dan
- j. Tidak menyebarkan informasi yang tidak dapat dibuktikan kebenarannya sehingga menimbulkan perasaan benci dan/atau permusuhan.

5) Nilai Layanan

- a. Menunjukkan perhatian, keramahan, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan;
- b. Berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas;
- c. Berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu, cepat dan transparan;
- d. Memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensinya dan dalam hal terjadi masalah, bekerjasama dengan pihak terkait dalam penyelesaian masalah tersebut
- 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 pekerjaan.

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:

1. 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 kelengkapan;
 - i) Asas akuntabilitas;
 - j) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok Rentan;
 - k) Asas ketepatan waktu; dan
 - l) Asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan
2. 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. 10.Menggunakan kearifan lokal untuk mempermudah proses pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat;
11. 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 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 pengurusan 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; tidak pantas/kasar kepada pengguna
9. Menggunakan bahasa yang 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
5. Sambutan Selamat datang kepada pengguna layanan/masyarakat dalam bentuk penyelenggara; 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 lisan 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 SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS



PAULINA, S.Pi.,M.Si

Pembina (IV/a)

NIP. 19770709 200701 2 005