



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN  
NOMOR: 13 TAHUN 2022  
TENTANG  
KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BINTAN TAHUN 2022  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan, diperlukan penyelenggaraan yang berintegritas dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintah yang baik;
- b. bahwa untuk mewujudkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah yang baik sebagaimana dimaksud pada huruf a, diperlukan kode etik bagi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan tentang Kode Etik Pelayanan Publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan;
- 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 880);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1117);
7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN**
- KESATU** : Menerapkan kode etik pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan sebagaimana diatur dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai pedoman bagi seluruh aparatur sipil Kementerian Agama Kabupaten Bintan dalam memberikan pelayanan kepada publik;
- KEDUA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kode etik pelayanan publik pada seluruh jenis pelayanan, pelayanan dilakukan sebaik-baiknya dalam upaya untuk mencapai standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam keputusan ini;
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Bintan  
pada tanggal 04 Januari 2022



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN NOMOR     TAHUN 2022 TENTANG KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BINTAN

**A. KETENTUAN UMUM**

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Apratur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah;
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan;
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan duduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Kode etik Pelayanan Publik adalah pedoman, sikap, tingkah laku, dan perbuatan ASN Kementerian Agama Kabupaten Bintan dalam melaksanakan tugas pelayanan;
5. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
6. Pelarangan adalah segala bentuk ucapan, tulisan atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan dan peraturan serta kode etik;
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
8. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan penuh rasa tanggungjawab.

**B. TUJUAN KODE ETIK**

Pengaturan kode etik pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan bertujuan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan yang harmonis dan kondusif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meningkatkan disiplin dan kualitas kerja dan perilaku yang santun, profesional, jujur dan transparan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima.

### C. NILAI-NILAI DASAR KODE ETIK

Nilai-nilai dasar kode etik yang harus dijunjung tinggi oleh pelaksana pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan meliputi:

1. Keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa;
2. Integritas;
3. Profesionalitas
4. Tanggungjawab; dan
5. Keteladanan.

### D. KEWAJIBAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Setiap pelaksana pelayanan publik wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi meliputi:

1. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
2. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
3. Berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku;
4. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
5. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggungjawab;
6. Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
7. Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
8. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan akurat;
9. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;
10. Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
11. Sederhana, yaitu bersikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

Setiap pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku:

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Bersikap cermat, santun dan ramah;
3. Tegas, handal, cepat dan ramah;
4. Profesional;
5. Tidak mempersulit; dan
6. Membuka diri, bersikap simpatik dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan serta keberatan dari penerima manfaat lainnya.

Setiap pelaksana pelayanan publik berkewajiban:

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
2. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun, responsif, transparan dan profesional dalam memberikan pelayanan;
3. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas;
4. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
5. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
6. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
7. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan negara;
10. Melaporkan gratifikasi pada Komisi Pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima.

#### E. LARANGAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Setiap pelaksana pelayanan publik dilarang:

1. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok/perorangan;
2. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi ataupun golongan;
3. Meminta atau menerima pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti komisi, sumbangan, dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
4. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
5. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi.

#### F. REWARD PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Setiap pelaksana pelayanan publik yang dianggap mampu melaksanakan tugasnya sesuai kode etik pelayanan yang berlaku secara konsisten akan diberikan *reward* berupa piagam penghargaan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja yang telah diberikan.

#### G. PUNISHMENT PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Setiap pelaksana pelayanan publik yang melanggar kode etik pelayanan publik dikenakan sanksi:

1. Sanksi moral berupa pernyataan penyesalan dan permohonan maaf dari pelaksana pelayanan publik yang disampaikan secara tertulis kepada pejabat yang berwenang;
2. Dikenakan hukuman disiplin jika memiliki indikasi pelanggaran disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

## H. PROSEDUR PENYAMPAIAN DUGAAN PELANGGARAN KODE ETIK

1. Dugaan terjadinya pelanggaran kode etik dapat diperoleh dari:
  - a. Pengaduan tertulis melalui kotak saran;
  - b. Aduan masyarakat di kolom komentar maupun kotak pesan media sosial Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan;
  - c. Email Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan, dan atau;
  - d. Temuan dari atasan yang diduga melakukan pelanggaran kode etik.
2. Atasan pegawai yang menerima pengaduan dan atau mengetahui adanya dugaan pelanggaran kode etik wajib meneliti pengaduan tersebut dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor;
3. Atasan pegawai yang tidak melakukan kewajiban sebagai dimaksud point 1 dan 2 dianggap melakukan pelanggaran kode etik dan dikenakan sanksi.

## I. HAK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Hak bagi pelaksana pelayanan publik adalah segala hak yang melekat pada dirinya sebagai ASN, sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku, dan bagi tenaga honorer sesuai dengan yang ditetapkan dalam materi kontrak yang bersangkutan dengan instansi induk.

## J. HAK PENGGUNA LAYANAN PUBLIK

Setiap pengguna layanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan berhak mendapatkan pelayanan sebagaimana ketentuan yang berlaku. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka pengguna akan memperoleh kompensasi sebagai berikut :

1. Jika proses pelayanan tidak selesai dalam jangka waktu yang ditentukan maka pengguna layanan mendapatkan cenderamata;
2. Jika pejabat penandatangan produk layanan masih berhalangan atau tidak ada ditempat dalam kondisi tertentu, yang mengakibatkan proses pelayanan tidak sesuai jangka waktu yang ditentukan, maka petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon/HP/Whatsapp dan atau mengantar sendiri produk pelayanan sesuai kesepakatan antara petugas dan pemohon;

## K. PENUTUP

Keputusan ini merupakan pedoman pelaksana kode etik pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bintan dapat berjalan dengan maksimal dan dapat meningkatkan pelayanan prima.

Ditetapkan di Bintan  
pada tanggal 01 Januari 2022

KEPALA  
  
ERMAN ZARUDDIN

