



PEMERINTAH KOTA DUMAI  
**SMP NEGERI 2 DUMAI**

Jalan Sultan Syarif Kasim, Telepon (0765) 31051; Faksimile (0765) 36101  
Kode Pos 28813 Laman : [www.smpn2kotadumai.sch.id](http://www.smpn2kotadumai.sch.id);  
Pos\_el : [smpn2dumairiau@gmail.com](mailto:smpn2dumairiau@gmail.com)  
DUMAI



KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 2 DUMAI  
NOMOR : 800/SMPN 2/942

TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PADA SMP NEGERI 2 DUMAI TAHUN 2026

KEPALA SMP NEGERI 2 DUMAI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta memberikan perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu menetapkan kode etik pelayanan publik SMP Negeri 2 Dumai.
- 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 dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMP Negeri 2 Dumai tentang Kode Etik Pelayanan pada SMP Negeri 2 Dumai.
- 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 Tahun 2014 Nomor 6);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan 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 Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor 15).

#### MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KODE ETIK PELAYANAN PADA SMP NEGERI 2 DUMAI
- KESATU : Kode Etik Pelayanan pada SMP Negeri 2 Dumai 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 SMP Negeri 2 Dumai.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Dumai  
Pada Tanggal : 1 Juli 2026

Kepala Sekolah,



Saidatun Syabibah, S.Pd., M.Pd.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 197109141998022001

Lampiran : Keputusan Kepala SMP Negeri  
2 Dumai

Nomor : 800/SMPN 2/942

Tentang : Kode Etik Pelayanan Pada  
SMP Negeri 2 Dumai

## 1. PENDAHULUAN

### 1. Pengertian

- a. Kode etik dan perilaku adalah pedoman tertulis yang mencakup norma-norma perilaku yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pegawai di Lingkungan SMP Negeri 2 Dumai pada umumnya dan 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 yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Tindakan pelayanan publik di Lingkungan SMP Negeri 2 Dumai
- c. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pimpinan unit/ satuan kerja di Lingkungan SMP Negeri 2 Dumai.

### 2. 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 di dalam maupun di luar lingkungan SMP Negeri 2 Dumai.

Tujuan ditetapkannya Kode Etik Pelayanan adalah :

- a. Terwujudnya budaya kerja para pegawai/petugas pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya,
- b. Terwujudnya peningkatan kinerja dan keharmonisan hubungan antar pribadi baik di dalam maupun di SMP Negeri 2 Dumai.
- c. Terwujudnya pelayanan prima atas layanan SMP Negeri 2 Dumai.

## 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.

- Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

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 sah.
- 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 kreatifitas.
- Bertindak proaktif.

g. Kolaboratif

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berbagai pihak untuk berkontribusi.
- Terbuka dalam bekerja sama (untuk menghasilkan nilai tambah.
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama.

## 2. Norma Dasar Pribadi

Setiap Petugas Pelayanan dan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menganut, membina, 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 berprilaku 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. Professional, 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 pekan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan serta menemukan pemecahan yang sesuai,
  - j. Independen, yaitu tidak berpengaruh 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 Pelayan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif,
- b. Bersikap cermat, santun, dan ramah,
- c. Tegas, handal, cepat, dan tepat
- d. Profesional
- e. Tidak mempersulit, dan
- f. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan dari penerima manfaat layanan

#### 1. Kewajiban Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan wajib

- a. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut tugas dan fungsinya masing-masing,
- b. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat
- c. menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani,
- d. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsis, transparan, dan professional sesuai 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 pelayanan publik;

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

## 2. Larangan Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan dilarang :

- a. Melakukan praktik 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 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 terimakasih, imbalan, sumbangan, dan sejenisnyayang 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. Memanfaatkan sarana dan prasaranan milik Negara untuk kepentingan pribadi.

## 3. SANKSI

1. Pegawai Negeri Sipil/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.
2. Sanksi moral dapat disampaikan secara tertutup dan terbuka
3. Selain diberikan sanksi moral, Pegawai Negeri Sipil/ Petugas Pelayanan dapat dikenakan sanksi tindakan administrative sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

#### 4. PENUTUP

Demikian Kode Etik Pelayanan ini dibuat, sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan.

Ditetapkan di : Dumai  
Pada Tanggal : 1 Juli 2026

Kepala Sekolah,



Saidatun Syabibah, S.Pd., M.Pd.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 197109141998022001