



PEMERINTAH KABUPATEN KONAWE UTARA

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Alamat: Jln. Kompleks Perkantoran Kel. Wanggudu Kec. Asera Kab. Konawe utara
Kode Pos 93353 Email: disdikbudkonut@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KONAWE UTARA

NOMOR: 800/ 23 /DPK/2026

TENTANG

BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KONAWE UTARA

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KONAWE UTARA,

- Menimbang** :
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan harus dilaksanakan secara profesional, ramah, cepat, tepat, transparan, akuntabel, inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat;
 - b. bahwa untuk membangun budaya kerja yang berorientasi pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta didik, orang tua/wali, pendidik, tenaga kependidikan dan masyarakat, diperlukan pedoman Budaya Pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Konawe Utara;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Konawe Utara tentang Budaya Pelayanan.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional sebagai landasan khusus sektor pendidikan
 - 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Konawe Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara;
 - 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
 - 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
 - 7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
 - 8. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
 - 9. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - 10. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Konawe Utara Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
 - 11. Peraturan Bupati Konawe Utara Nomor 9 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Konawe Utara

12. Peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan daerah.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KONAWE UTARA TENTANG BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KONAWE UTARA.
- KESATU :** Menetapkan Budaya Pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Konawe Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA :** Budaya Pelayanan menjadi pedoman bagi seluruh Pegawai ASN dan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, satuan pendidikan, peserta didik, orang tua/wali, pendidik, tenaga kependidikan dan pemangku kepentingan lainnya.
- KETIGA :** Budaya Pelayanan dilaksanakan dengan berpedoman pada nilai dasar ASN BerAKHLAK, standar pelayanan, maklumat pelayanan, ketentuan pengelolaan pengaduan, serta peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT :** Setiap unit kerja wajib melakukan internalisasi, penerapan, pemantauan dan evaluasi Budaya Pelayanan secara berkelanjutan.
- KELIMA :** Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Budaya Pelayanan dilakukan oleh Kepala Dinas dan pejabat yang ditunjuk.
- KEENAM :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN DI : WANGGUDU
PADA TANGGAL : 15 JANUARI 2026



KEPALA DINAS,
ASMADIN, S.Pd., M.M.
Pembina, Tk.1. IVb
NIP. 1977031920000710

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KONAWE UTARA

NOMOR: 800/ 23 /DPK/2026

TENTANG BUDAYA PELAYANAN

**PEDOMAN BUDAYA PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KONAWE UTARA**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Budaya Pelayanan adalah nilai, sikap, perilaku dan kebiasaan kerja yang dibangun secara konsisten untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan dilaksanakan dengan prinsip sederhana, jelas, cepat, tepat, transparan, akuntabel, mudah diakses, nondiskriminatif dan berkelanjutan.

**BAB II
NILAI DAN PRINSIP BUDAYA PELAYANAN**

1. Berorientasi Pelayanan: memahami kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif, dapat diandalkan dan melakukan perbaikan berkelanjutan.
2. Akuntabel: memberikan pelayanan secara jujur, bertanggung jawab, disiplin, transparan dan tidak menyalahgunakan kewenangan.
3. Kompeten: meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik.
4. Harmonis: menghargai setiap orang, tidak diskriminatif dan menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman.
5. Loyal: menjaga nama baik pemerintah daerah dan Dinas Pendidikan serta memegang teguh ketentuan kedinasan.
6. Adaptif: terbuka terhadap perubahan, inovasi, digitalisasi dan perbaikan tata kelola pelayanan.
7. Kolaboratif: membangun kerja sama dengan satuan pendidikan, masyarakat dan pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**BAB III
STANDAR PERILAKU PELAYANAN**

Petugas pelayanan wajib menyambut masyarakat dengan ramah, sopan dan santun; menggunakan bahasa yang mudah dipahami; memberikan informasi yang benar dan lengkap; melayani sesuai standar pelayanan; tidak membedakan pengguna layanan; menjaga kerahasiaan data; serta menindaklanjuti pengaduan, kritik dan saran.

Petugas dilarang melakukan pungutan atau menerima imbalan yang tidak sah, memberikan perlakuan khusus yang tidak berdasar, menyalahgunakan data dan kewenangan, atau melakukan tindakan yang merendahkan pengguna layanan.

**BAB IV
BUDAYA 5S DAN 5R**

Budaya 5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun.

Budaya 5R: Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin.

Budaya tersebut diterapkan pada ruang pelayanan, loket/meja layanan, komunikasi tatap muka maupun layanan digital.

BAB V

PENGADUAN DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN

Setiap pengaduan, kritik dan saran masyarakat diterima secara terbuka, dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti dan didokumentasikan sesuai mekanisme pengelolaan pengaduan.

Hasil pengaduan dan evaluasi pelayanan digunakan sebagai bahan perbaikan standar pelayanan, proses bisnis, kompetensi petugas dan sarana prasarana.

BAB VI

MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala untuk mengukur kepatuhan terhadap standar pelayanan, kepuasan masyarakat, kecepatan penyelesaian layanan, pengelolaan pengaduan dan penerapan nilai BerAKHLAK.

Hasil monitoring dan evaluasi menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut dan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB VII

PENUTUP

Pedoman Budaya Pelayanan ini wajib dipahami, dilaksanakan dan diinternalisasikan oleh seluruh pegawai dan petugas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Konawe Utara.

DITETAPKAN DI : WANGGUDU
PADA TANGGAL : 15 JANUARI 2026



KEPALA DINAS,

ASMADIN, S.Pd., M.M.

Pembina, Tk.1. IVb

NIP. 1977031920000710