



Pedoman Perilaku
**TENAGA
KEPENDIDIKAN**

Berakarater

M-A-N-D-I-R-I

Mastery | Agile | Noble Character | Dedication | Innovation
| Reliability | Impactful

**UNIVERSITAS BINA MANDIRI GORONTALO
2025**

PEDOMAN
**PERILAKU TENAGA
KEPENDIDIKAN**
Universitas Bina Mandiri Gorontalo

Berkarakter

M-A-N-D-I-R-I

Mastery | Agile | Noble Character | Dedication |
Innovation | Reliability | Impactful

**PEDOMAN PERILAKU
TENAGA KEPENDIDIKAN
BERKARAKTER “MANDIRI”
UNIBERSITAS BINA MANDIRI GORONTALO**

Penasehat:

Dr. Ir. H. Azis Rachman, MM., IPM., ASEAN.Eng
(Ketua Yayasan Bina Mandiri Gorontalo)

Penanggungjawab

Dr. Hj. Titin Dunggjo, SE., M.Si., M.Kes
(Rektor)

William Indra S. Mooduto, SE., M.SA, AK
(Wakil Rektor I)

Karlina Napu, SAP., M.Si
(Wakil Rektor II)

Ners. Andrianto Dai, S.Kep., M.Kep
(Wakil Rektor III)

Pengarah

Prof. Dr. Basri Moding, M.Si
Prof. Dr. Akmal Umar, SE., MM
Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si

Penyusun

Dr. Ikram Muhammad, M.Si
Ikbal Kadir, SH., MH
dr. Rita Aminy Warastuty, M.Gizi
Rizal, SE., M.Si

**UNIVERSITAS BINA MANDIRI GORONTALO
2025**

KATA PENGANTAR

Tenaga kependidikan merupakan pilar penting dalam penyelenggaraan tata kelola dan layanan pendidikan tinggi yang bermutu. Peran tenaga kependidikan tidak hanya bersifat administratif dan teknis, tetapi juga strategis dalam mendukung kelancaran proses akademik, pelayanan prima, serta pencapaian visi dan misi Universitas Bina Mandiri Gorontalo (UBM).

Seiring dengan tuntutan peningkatan mutu layanan, transformasi digital, serta dinamika regulasi pendidikan tinggi, UBM memandang perlu adanya pedoman perilaku yang menjadi acuan moral, etika, dan profesionalisme bagi tenaga kependidikan. Pedoman Perilaku Tenaga Kependidikan berkarakter **MANDIRI** disusun untuk memastikan setiap tenaga kependidikan mampu menjalankan tugasnya secara profesional, berintegritas, adaptif, dan berdampak.

Nilai-nilai **Mastery, Agile, Noble Character, Dedication, Innovation, Reliability, dan Impactful** merupakan karakter inti UBM yang harus terinternalisasi dalam sikap, perilaku, dan budaya kerja tenaga kependidikan. Melalui pedoman ini, diharapkan terwujud budaya layanan yang unggul, humanis, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

Semoga pedoman ini menjadi rujukan bersama dalam membangun etos kerja tenaga kependidikan yang berkarakter, profesional, dan berkontribusi nyata bagi kemajuan Universitas Bina Mandiri Gorontalo.

Gorontalo, 10 Desember 2025

Rektor




Dr. Hj. Titin Dunggio, M.Si., M.Kes

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi

PENDAHULUAN

Latar Belakang	1
Tujuan Buku Saku	2
Ruang Lingkup	3

PROFIL KARAKTER MANDIRI UBM

Mastery (Penguasaan)	4
Agile (Adaptif)	4
Noble Character (Berkarakter Mulia)	5
Dedication (Dedikasi)	5
Innovation (Inovasi)	5
Reliability (Keandalan)	5
Impactful (Berdampak)	6

DO & DON'T

Mastery	7
Agile	8
Noble Character	9

Dedication	9
Innovation	10
Reliability	11
Impactful	12
PENUTUP	13

Pendahuluan

Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas membutuhkan dukungan sistem administrasi dan layanan yang profesional, efektif, dan berintegritas. Tenaga kependidikan memegang peran kunci dalam memastikan seluruh proses akademik, administrasi, dan layanan pendukung berjalan secara tertib, akuntabel, dan berorientasi pada mutu. Kualitas layanan tenaga kependidikan secara langsung memengaruhi efektivitas proses pembelajaran, kepuasan sivitas akademika, serta citra institusi di mata publik.

Perkembangan lingkungan strategis pendidikan tinggi, termasuk transformasi digital, tuntutan layanan prima, transparansi tata kelola, serta dinamika regulasi nasional, menuntut tenaga kependidikan untuk terus meningkatkan kompetensi, etika kerja, dan profesionalisme. Dalam konteks ini, tenaga kependidikan tidak lagi diposisikan sekadar sebagai pelaksana administrasi, tetapi sebagai mitra strategis dalam mewujudkan tata kelola universitas yang baik (*good university governance*).

Universitas Bina Mandiri Gorontalo (UBM) mengembangkan nilai karakter **MANDIRI** sebagai identitas budaya kerja institusi. Nilai ini menjadi landasan dalam membentuk tenaga kependidikan yang kompeten, beretika, disiplin, adaptif terhadap perubahan, beriman, serta mampu memberikan layanan prima yang humanis dan berkeadilan kepada seluruh pemangku kepentingan.

Oleh karena itu, diperlukan pedoman perilaku yang komprehensif sebagai acuan bersama bagi tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas sehari-hari, menghadapi tantangan pekerjaan, menjaga integritas, serta membangun hubungan kerja yang harmonis, profesional, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan di lingkungan UBM.

Tujuan

Pedoman Perilaku Tenaga Kependidikan berkarakter MANDIRI bertujuan untuk: 1. Menjadi pedoman sikap dan perilaku tenaga kependidikan di lingkungan UBM. 2. Mewujudkan budaya kerja yang profesional, beretika, dan berorientasi layanan. 3. Menjamin konsistensi perilaku tenaga kependidikan sesuai nilai dan visi UBM. 4. Meningkatkan kualitas layanan administrasi dan pendukung akademik.

Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup: - Nilai dan makna karakter MANDIRI bagi tenaga kependidikan. - Panduan perilaku Do & Don't dalam pelaksanaan tugas dan layanan. - Acuan etika kerja, pelayanan, dan interaksi di lingkungan UBM.

Profil Karakter MANDIRI UBM

Karakter **MANDIRI** merupakan fondasi budaya kerja Universitas Bina Mandiri Gorontalo yang harus diwujudkan oleh seluruh tenaga kependidikan.

1. Mastery (Penguasaan)

Tenaga kependidikan dituntut memiliki penguasaan kompetensi kerja, regulasi, dan sistem layanan sesuai bidang tugasnya. Mastery tercermin dalam kemampuan bekerja secara cermat, tepat, dan profesional serta kemauan untuk terus meningkatkan kapasitas diri melalui pembelajaran berkelanjutan.

2. Agile (Adaptif)

Agile menggambarkan kemampuan tenaga kependidikan untuk cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan, teknologi, dan sistem kerja. Karakter ini mendorong sikap terbuka, responsif, dan solutif dalam menghadapi dinamika pekerjaan.

3. Noble Character (Berkarakter Mulia)

Noble Character menekankan perilaku beretika, beriman, berakhlak mulia, jujur, dan menjunjung tinggi integritas. Tenaga kependidikan diharapkan menunjukkan sikap santun, adil, dan menghargai setiap individu tanpa diskriminasi.

4. Dedication (Dedikasi)

Dedication mencerminkan komitmen, loyalitas, dan tanggung jawab tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas. Sikap ini ditunjukkan melalui ketekunan, kedisiplinan, serta kesungguhan dalam memberikan layanan terbaik.

5. Innovation (Inovasi)

Innovation merupakan kemampuan untuk menciptakan perbaikan layanan, prosedur, dan sistem kerja secara kreatif dan berkelanjutan. Tenaga kependidikan didorong untuk mengusulkan ide baru yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

6. Reliability (Keandalan)

Reliability berarti dapat dipercaya, konsisten, dan akuntabel. Tenaga kependidikan harus menepati

komitmen, bekerja sesuai SOP, serta menjaga kualitas layanan secara berkesinambungan.

7. Impactful (Berdampak)

Impactful mengarah pada kontribusi nyata tenaga kependidikan dalam mendukung pencapaian kinerja institusi dan kepuasan pemangku kepentingan. Setiap layanan yang diberikan diharapkan memberi manfaat nyata dan berkelanjutan.

DO and DON'T

Bagian ini memuat pedoman perilaku tenaga kependidikan yang dirinci secara lebih operasional, khususnya dalam konteks **pelayanan akademik, administrasi, dan layanan publik kampus**. Rincian Do & Don't berikut menjadi acuan sikap, etika kerja, serta kualitas layanan di seluruh unit kerja UBM.

A. Mastery (Penguasaan)

Do	Don't
✓ Menguasai tugas pokok dan fungsi sesuai jabatan dan unit layanan.	✗ Memberikan layanan tanpa memahami prosedur dan regulasi.
✓ Memahami alur layanan akademik dan administrasi secara menyeluruh.	✗ Menyampaikan informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan.
✓ Memberikan informasi layanan dengan jelas, benar, dan mudah dipahami.	✗ Mengabaikan pembaruan SOP dan sistem layanan.
✓ Mengikuti pelatihan peningkatan	✗ Bekerja asal-asalan tanpa standar kualitas.

<p>kompetensi layanan dan administrasi.</p> <p>✓ Menguasai penggunaan sistem informasi akademik dan layanan digital.</p>	
--	--

B. Agile (Adaptif)

Do	Don't
<p>✓ Responsif terhadap kebutuhan sivitas akademika dan masyarakat.</p>	<p>✗ Bersikap lamban dan tidak responsif terhadap permintaan layanan.</p>
<p>✓ Menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi dan kebijakan.</p>	<p>✗ Menolak perubahan sistem layanan tanpa alasan profesional.</p>
<p>✓ Bersikap cepat tanggap terhadap keluhan dan permintaan layanan.</p>	<p>✗ Mengabaikan keluhan atau umpan balik pengguna layanan.</p>
<p>✓ Mampu bekerja lintas unit secara kolaboratif saat diperlukan.</p>	
<p>✓ Terbuka terhadap masukan pengguna layanan.</p>	

C. Noble Character (Berkarakter Mulia)

Do	Don't
✓ Menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, dan empatik dalam pelayanan.	✘ Bersikap kasar, cuek, atau merendahkan pengguna layanan.
✓ Menjunjung tinggi kejujuran, integritas, dan etika kerja.	✘ Menyalahgunakan kewenangan atau jabatan.
✓ Beriman dan menunjukkan akhlak yang baik dalam setiap bentuk pelayanan.	✘ Membocorkan data dan informasi yang bersifat rahasia.
✓ Bersikap adil, tidak diskriminatif, dan menghargai semua pihak.	
✓ Menjaga kerahasiaan data dan informasi pengguna layanan.	

D. Dedication (Dedikasi)

Do	Don't
✓ Memberikan layanan secara konsisten sesuai	✘ Menunda pelayanan tanpa alasan yang dapat

<p>jam kerja dan standar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Menyelesaikan layanan sampai tuntas dan bertanggung jawab. ✓ Mengutamakan kepentingan institusi dan pengguna layanan. ✓ Tetap profesional meskipun dalam kondisi tekanan kerja. 	<p>dipertanggungjawabkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Meninggalkan tugas layanan tanpa pengaturan yang jelas. ✗ Bekerja hanya sebatas menggugurkan kewajiban.
---	--

E. Innovation (Inovasi)

Do	Don't
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengusulkan ide perbaikan prosedur dan alur layanan. ✓ Memanfaatkan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah layanan. ✓ Mengembangkan layanan berbasis digital dan ramah 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Bertahan pada pola layanan lama yang tidak efektif. ✗ Menolak ide perbaikan tanpa pertimbangan objektif. ✗ Menghambat inovasi layanan unit kerja.

<p>pengguna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Berpartisipasi dalam program peningkatan mutu layanan. 	
---	--

F. Reliability (Keandalan)

Do	Don't
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menepati waktu penyelesaian layanan sesuai standar. ✓ Memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya. ✓ Menyampaikan informasi layanan secara akurat dan transparan. ✓ Mendokumentasikan proses layanan dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Mengingkari janji layanan kepada pengguna. ✗ Memberikan informasi yang berubah-ubah. ✗ Mengabaikan standar mutu dan SOP layanan.

G. Impactful (Berdampak)

Do	Don't
<ul style="list-style-type: none">✓ Memberikan layanan yang benar-benar membantu dan memudahkan.✓ Mendukung kelancaran proses akademik dan tata kelola kampus.✓ Berkontribusi aktif dalam peningkatan kepuasan layanan.✓ Menjadi representasi positif citra UBM di mata publik.	<ul style="list-style-type: none">✗ Memberikan layanan sekadar formalitas.✗ Mengabaikan dampak layanan terhadap pengguna.✗ Bersikap pasif terhadap evaluasi dan perbaikan layanan.

PENUTUP

Pedoman Perilaku Tenaga Kependidikan berkarakter **MANDIRI** merupakan wujud komitmen Universitas Bina Mandiri Gorontalo dalam membangun budaya kerja yang profesional, beretika, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Pedoman ini tidak hanya menjadi rujukan normatif, tetapi juga panduan praktis dalam menumbuhkan sikap, etos kerja, dan perilaku pelayanan yang mencerminkan jati diri UBM.

Implementasi nilai-nilai **Mastery, Agile, Noble Character, Dedication, Innovation, Reliability, dan Impactful** diharapkan mampu memperkuat kualitas layanan administrasi dan pendukung akademik secara berkelanjutan. Tenaga kependidikan didorong untuk menjadikan nilai-nilai tersebut sebagai landasan dalam setiap pengambilan keputusan, pelaksanaan tugas, serta interaksi dengan sivitas akademika dan masyarakat.

Pedoman ini juga berfungsi sebagai instrumen pembinaan, pengendalian, dan evaluasi perilaku tenaga kependidikan dalam kerangka penjaminan

mutu internal. Konsistensi penerapan pedoman ini akan meningkatkan kepercayaan, kepuasan pemangku kepentingan, serta mendukung terwujudnya tata kelola universitas yang baik dan akuntabel.

Dengan menjadikan karakter MANDIRI sebagai budaya kerja, tenaga kependidikan diharapkan mampu menjadi teladan dalam pelayanan yang humanis, profesional, dan berdampak. Melalui kontribusi nyata seluruh tenaga kependidikan, Universitas Bina Mandiri Gorontalo akan semakin kokoh melangkah sebagai universitas yang unggul, berkarakter, dan mengglobal.



Berkarakter

M-A-N-D-I-R-I

Mastery | Agile | Noble Character | Dedication | Innovation
| Reliability | Impactful

UNIVERSITAS BINA MANDIRI GORONTALO
2025

Contact us:  www.ubmg.ac.id

 ubmg@ubmg.ac.id

 (0435) 834062