



**SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BULELENG**

**NOMOR : 000.8.3.2/2967/I/2023**

**TENTANG**

**KODE ETIK PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN BULELENG**

- Menimbang** : a. bahwa berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Peraturan Bupati Buleleng tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
- b. bahwa agar penerapan etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat terlaksana, perlu menyusun kode etik penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menyusun Peraturan Bupati tentang Kode Etik Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655)

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 316, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2341);
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 kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Indonesia No. 5135 );

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN BULELENG TENTANG KODE ETIK PEGAWAI  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
KESEHAHATAN

## BAB I

## KETENTUAN UMUM

## Pasal 1

Dalam Surat Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Dinas adalah Dinas Kesehatan.
2. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.
3. Dinas Kesehatan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kesehatan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
5. Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pelayan publik dan penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Perangkat Daerah yang berisi kewajiban dan larangan dalam melaksanakan pelayanan.

BAB II  
ETIKA PELAYANAN  
Pasal 2

- (1) Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas pelayanan dan penyelenggara pelayanan wajib menerapkan Etika Pelayanan.
- (2) Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Disiplin;
  - b. Cepat;
  - c. Tegas;
  - d. Sopan;
  - e. Ramah dan simpatik;
  - f. Adil / tidak diskriminatif;
  - g. Terbuka dan jujur;
  - h. Loyal;
  - i. Sabar;
  - j. Kepatuhan;
  - k. Teladan;
  - l. Komunikatif;
  - m. Kreatif;
  - n. Baertanggung jawab; dan
  - o. Objektif.
- (3) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara:
  - a. hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja;
  - b. tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas;
  - c. tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas; serta
  - d. tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan.
- (5) Tegas, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap korupsi, kolusi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.
- (6) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan.

- (7) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik , bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan.
- (8) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (9) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (10) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
- (11) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf i dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (12) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf j dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan.
- (13) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf k dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan.
- (14) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf l dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan.
- (15) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf m dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan.
- (16) Bertanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf n dilakukan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (17) Objektif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf o dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan.

### Pasal 3

- (1) Pelanggaran terhadap Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dikenakan sanksi sebagai berikut :
- a. Sanksi moral; dan
  - b. Sanksi administratif.
- (2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
- a. Permohonan maaf secara lisan;
  - b. Permohonan maaf secara tertulis; dan
  - c. Pernyataan penyesalan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi :
- a. Teguran lisan;
  - b. Teguran tertulis;
  - c. Pernyataan tidak puas;
  - d. Pemberhentian secara sepihak; dan
  - e. Sanksi administratif lainnya sesuai dengan aturan Disiplin PNS yang berlaku.
- (4) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) huruf a sampai dengan huruf d dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah setelah mendapat rekomendasi dari Majelis Kode Etik.
- (5) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf d dilakukan kepada Pegawai Non PNS di lingkungan Perangkat Daerah.
- (6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf e dilakukan oleh Bupati atau Pejabat yang ditunjuk atas usulan Kepala Perangkat Daerah berdasarkan rekomendasi dari Majelis Kode Etik.

BAB III  
PELAYAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN  
Bagian Kesatu  
Kewajiban  
Pasal 4

- (1) Pelayan publik wajib :
- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2;
  - b. melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara layanan;
  - c. bertanggungjawab atas pelaksanaan Layanan kepada atasan pelayan publik; dan
  - d. melaksanakan dan mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Penyelenggara layanan wajib :
- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan serta menerapkannya dalam setiap penyelenggaraan layanan;
  - b. mempublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
  - c. menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - d. melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat paling sedikit satu kali dalam satu tahun;
  - e. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
  - f. menempatkan pelaksana yang berkompeten dan berintegritas;
  - g. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
  - h. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya;
  - j. melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan kepada atasan penyelenggara; dan
  - k. mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## Bagian Kedua

### Larangan

#### Pasal 5

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan layanan, pelayan publik ataupun penyelenggara layanan dilarang :

- a. melanggar etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 4;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun baik secara langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan layanan;
- c. menghambat, mempersulit pelaksanaan pelayanan terhadap publik;
- d. menolak memberikan layanan publik, dikecualikan untuk permohonan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- e. menggunakan, memberi ijin dan atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik untuk kepentingan pengguna layanan yang bertentangan dengan etika pelayanan dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku; dan
- f. Membocorkan kerahasiaan dokumen kepada pihak lain yang menurut sifatnya harus dirahasiakan.

## Bagian Ketiga

### Pengawasan

#### Pasal 6

- (1) Pengawasan atas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan internal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh :
  - a. atasan langsung pelayan publik atau atasan penyelenggara layanan secara berjenjang; dan
  - b. Pengawas fungsional sesuai ketentuan perundang-undangan.

## Bagian Keempat

## Sanksi

## Pasal 7

- (3) Pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5 dikenakan sanksi sebagai berikut :
  - a. Sanksi moral;
  - b. Sanksi administratif.
- (4) Sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a meliputi :
  - a. Permohonan maaf secara lisan;
  - b. Permohonan maaf secara tertulis;
  - c. Pernyataan penyesalan.
- (5) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b meliputi :
  - a. Teguran lisan;
  - b. Teguran tertulis;
  - c. Pernyataan tidak puas;
  - d. Pemberhentian secara sepihak;
  - e. Sanksi administratif lainnya sesuai dengan aturan Disiplin PNS yang berlaku.
- (6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan ayat (3) huruf a sampai dengan huruf d dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah setelah mendapat rekomendasi dari Majelis Kode Etik.
- (7) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf d dilakukan kepada Pegawai Non PNS di lingkungan Perangkat Daerah.
- (8) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf e dilakukan oleh Bupati atau Pejabat yang ditunjuk atas usulan Kepala Perangkat Daerah berdasarkan rekomendasi dari Majelis Kode Etik.

BAB IV  
MAJELIS KODE ETIK  
Pasal 8

- (1) Dalam rangka menegakan Kode Etik aparatur, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dapat membentuk Majelis Kode Etik yang bersifat Ad Hoc.
- (2) Susunan Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil yang terdiri atas :
  - a. Ketua;
  - b. Sekretaris; dan
  - c. Anggota berjumlah 3 (tiga) orang.
- (3) Majelis Kode Etik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan sidang pemeriksaan atas dasar laporan.
- (4) Hasil keputusan sidang pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Kepala Perangkat Daerah dalam bentuk rekomendasi untuk ditindaklanjuti.

BAB V  
REHABILITASI  
Pasal 9

- (1) Aparatur dan atau Pegawai Non PNS yang tidak terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik berdasarkan hasil sidang pemeriksaan harus direhabilitasi.
- (2) Rehabilitasi sebagaimana dalam ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Majelis Kode Etik.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 10

Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng ini dengan penempatannya dalam Berita Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng

Ditetapkan di Singaraja pada  
tanggal 23 Januari 2023



dr. SUCIPTO, S.Ked.MAP  
NIP. 19700116 200312 1005

