



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS KESEHATAN

Jln. Cut Nyak Dhien III, Telp. (0761) 23810-26032, Fax (0761) 24260
PEKANBARU

Website : <http://dinkes.riau.go.id> Email : dinaskesehatan@riau.go.id

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU
NOMOR : Kpts.188/Dinkes.1.3/ 135
TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU

- MENIMBANG : a. Dalam rangka peningkatan kualitas berkesinambungan dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan yang baik;
- b. Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memberikan perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Riau tentang Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau;
- MENINGGAT : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-undang RI No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali , terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
5. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357)

9. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara RI Tahun 2014 Nomor 614);
11. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau;
13. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; dan
14. Peraturan Gubernur Riau Nomor 54 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

M E M U T U S K A N

MENETAPKAN :

- KESATU : Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Riau, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Kode Etik Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan Acuan bagi Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk memberikan Pelayanan prima kepada masyarakat sesuai azas penyelenggaraan pelayanan publik;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

DITETAPKAN DI : P E K A N B A R U
PADA TANGGAL : 15 Maret 2022

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI

RIAU,



H. Zainal Arifin, SKM, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19700405 198912 1 001

Tembusan :

1. Gubernur Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota se Provinsi Riau
3. Para Pimpinan OPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau

Lampiran I : Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi Riau
Nomor : Kpts. 188.4/Dinkes.1.3/125
Tanggal : 15 Maret 2022
Tentang : Kode Etik Pelayanan di Lingkungan Dinas
Kesehatan Provinsi Riau

KODE ETIK PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU

A. HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA PELAYANAN

1. KEWAJIBAN

Penyelenggaraan pelayanan berkewajiban :

- 1) Senantiasa melaksanakan perbaikan dan peningkatan sikap Aparatur Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik didasarkan pada nilai-nilai kehidupan berbangsa dan bernegara yang mencakup :
 - a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
 - b. Mengakui dan menjunjung tinggi Pancasila sebagai ideologi Bangsa dan Negara;
 - c. Mengakui dan menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
 - d. Taat pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 2). Senantiasa memperhatikan sikap dalam pelaksanaan pelayanan publik mencakup :
 - a. Disiplin, dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan perundang-undangan;
 - b. Cepat, dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang sudah ditentukan;
 - c. Tegas, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan;
 - d. Sopan, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa pelayanan;
 - e. Ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan;
 - f. Terbuka dan jujur, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar;
 - g. Loyal, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan;
 - h. Sabar, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan dan perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan;
 - i. Kepatuhan, dilakukan dengan menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan pengguna jasa
 - j. Teladan, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun pengguna jasa pelayanan;
 - k. Komunikatif, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa pelayanan pada saat memberikan pelayanan;
 - l. Kreatif, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan;
 - m. Bertanggung jawab, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - n. Objektif, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa pelayanan; dan
 - o. Adil/tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;

- 3). Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan hal-hal berikut:
 - a. Penampilan diri meliputi : rambut dan tata rias wajah sesuai standar penampilan (tidak berlebihan)
 - b. Pastikan pemakaian seragam, aksesoris dan atribut (tanda pengenal dan papan nama) sesuai dengan ketentuan dan terpasang dengan baik
 - c. Meminta maaf bila terjadi interupsi (fotokopi, bertanya/bicara, dll)
 - d. Memproses berkas permohonan secara cepat
 - e. Pastikan kelengkapan data dan persyaratan administrasi
 - f. Pastikan input data permohonan sudah sesuai aplikasi
 - g. Lakukan verifikasi dan konfirmasi ulang untuk keakuratan data pemohon
 - h. Aktif menawarkan bantuan yang dibutuhkan
 - i. Pergunakan kata-kata yang sopan dan membuat masyarakat merasa dihormati, dihargai, dibantu, dicarikan solusi serta dilayani dengan serius
2. HAK
 Penyelenggara pelayanan memiliki hak :
 - a. Memberikan pelayanan tanpa ada hambatan
 - b. Mendapatkan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan
 - c. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
 - d. Mendapatkan fasilitas sesuai hak seorang pelaksana dalam ketentuan yang berlaku bagi Aparatur Sipil Negara/Pegawaaai Negeri Sipil

B. HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

1. KEWAJIBAN

Masyarakat berkewajiban

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan persyaratan pengurusan produl layanan sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik
- c. Berpartisipasi aktif dalam memberikan tanggapan dalam survey kepuasan pelayanan dalam rangka perbaikan pelayanan yang berkesinambungan
- d. Mematuhi semua peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan

2. HAK

Masyarakat berhak :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
- b. Mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
- e. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki apabila produk layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan
- f. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untum memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g. Mengadukan pelayanan yang menyimpang dari standar Pelayanan melalui Layanan Pengaduan Off-Line dan On-Line sesuai ketentuan yang berlaku

C. PENCEGAHAN KKN

Penyelenggara pelayanan berkewajiban menjalankan Pelayanan dengan melaksanakan larangan sebagai berikut :

1. Melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap; diskriminatif dan pilih kasih (*favoritisme*) kepada kelompok tertentu/perorangan;
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;

5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana, ucapan terimakasih, imbalan (*kickback*), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung
8. Menghilangkan, memalsukan dan atau merusak asset Negara atau dokumen milik Negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain; dan
10. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara

D. SANKSI DAN PENGHARGAAN

1. Sanksi
Sanksi terhadap pelanggaran kode etik sebagaimana dimaksud dalam lampiran ini, dilaksanakan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Penghargaan
Penghargaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini diberikan kepada yang berhak menerima penghargaan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI RIAU,



H. Zainal Arifin, SKM, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19700405 198912 1 001