

**PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 33 TAHUN 2019
TENTANG
PANDUAN PERILAKU INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
KESEHATAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan, diperlukan pengaturan perilaku pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 59);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 945).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

**PERATURAN MENTERI KESEHATAN TENTANG PANDUAN PERILAKU INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN**

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Satuan Kerja adalah bagian dari organisasi pada Kementerian Kesehatan yang melaksanakan satu atau beberapa kegiatan dari suatu program Kementerian Kesehatan serta memiliki kewenangan dan tanggung jawab penggunaan anggaran.
4. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

Pasal 2

- (1) Panduan perilaku interaksi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan merupakan acuan bagi setiap Pegawai ASN pada Satuan Kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan dalam berinteraksi dengan masyarakat penerima layanan untuk memastikan pelayanan yang prima.
- (2) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Satuan Kerja yang menyelenggarakan tugas dan fungsi melaksanakan pelayanan publik.
- (3) Satuan Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terutama pada:
 - a. Rumah Sakit;
 - b. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP);
 - c. Politeknik Kesehatan (Poltekkes);
 - d. Unit Pelayanan Terpadu pada kantor pusat;
 - e. Balai Besar dan Balai Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP/BTKLPP);
 - f. Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM);
 - g. Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM);
 - h. Balai Besar Laboratorium Kesehatan (BBLK);
 - i. Balai/Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK/LPFK);
 - j. Unit Pelayanan Kesehatan (UPK);
 - k. Balai Besar/Balai/Loka Penelitian dan Pengembangan;
 - l. Balai Besar/Balai Pelatihan Kesehatan;
 - m. Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat (BKOM); dan
 - n. Balai Kesehatan Tradisional Masyarakat (BKTM).

Pasal 3

Prinsip-prinsip yang harus dijunjung tinggi oleh Pegawai ASN dalam melaksanakan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

- a. menggunakan sudut pandang penerima layanan dalam memahami dan membangun kepedulian terhadap kebutuhan, harapan, pengalaman, dan keluhan penerima layanan;

- b. mengupayakan berbagai informasi yang relevan dan bermanfaat bagi penerima layanan dapat tersedia, mudah diakses, jelas, dan mudah dipahami;
- c. selalu menciptakan kesan positif melalui berbagai aspek layanan yang dapat ditangkap oleh panca indera penerima layanan, setiap kali terjadi kontak antara penerima layanan dengan pemberi layanan atau setiap kemungkinan terbentuknya pengalaman bagi penerima layanan;
- d. mengupayakan jawaban/bantuan/solusi/alternatif solusi/saran/informasi yang berguna bagi penerima layanan, tanpa terlalu cepat mengatakan tidak tahu/tidak bisa/tidak ada, didukung dengan koordinasi dan komunikasi yang efektif dan efisien antar bagian;
- e. mendorong konsistensi pelaksanaan kegiatan layanan yang bermutu, sesuai pedoman yang ada, yang mampu menciptakan kepuasan penerima layanan dan mencegah keluhan penerima layanan;
- f. selalu memantau pelaksanaan kegiatan layanan serta umpan balik dari penerima layanan untuk dapat menangkap peluang perbaikan dan peningkatan mutu layanan, serta mengupayakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan;
- g. bersedia untuk memberikan manfaat lebih bagi penerima layanan walaupun tidak diminta sesuai situasi yang sedang dihadapi penerima layanan; dan
- h. menjadikan layanan prima sebagai bagian dari budaya kerja yang perlu terus ditingkatkan.

Pasal 4

Setiap Pegawai ASN yang melaksanakan pelayanan publik wajib:

- a. berpakaian sesuai standar, dengan memperhatikan kebersihan, kerapian, kesopanan, kondisi pakaian serta menjaga diri dari aroma yang bisa mengganggu orang lain.
- b. datang dan melaksanakan pelayanan tepat waktu;
- c. menerima kedatangan penerima layanan dengan kontak mata bersahabat, menunjukkan senyum dan anggukan sejenak dengan mengucapkan salam saat menerima penerima layanan;
- d. fokus hanya pada penerima layanan pada saat melayani, tidak melakukan aktifitas lain seperti merokok, membaca koran, makan, minum, dan bermain telepon genggam;
- e. mengangkat telepon maksimal dalam tiga dering, tersenyum saat memulai pembicaraan, mengucap salam, menyebut nama diri dan institusi, dan menanyakan keperluan yang dapat dibantu;
- f. menutup interaksi telepon dengan ucapan, "Terima kasih, selamat pagi/siang/sore/malam (ditambah sebut nama penerima layanan jika sudah tahu)".
- g. memberi perhatian penuh dan tanggapan baik verbal maupun non-verbal saat menyimak penerima layanan berbicara;
- h. tidak memberikan jawaban tidak tahu, dan mengupayakan jawaban/bantuan/solusi/alternatif solusi/saran/informasi yang berguna bagi penerima layanan;
- i. memberi kesempatan penerima layanan untuk bertanya atau menyampaikan hal lain sebelum mengakhiri pemberian pelayanan;
- j. mengetahui peta area dan siapa petugas yang dapat dihubungi atau ditanya jika ada penerima layanan yang membutuhkan arahan atau jawaban;
- k. menunjuk dengan telapak tangan terbuka untuk menunjuk ke objek yang jauh atau objek yang berukuran besar, menunjuk dengan dua jari yaitu telunjuk dan jari tengah tangan kanan yang saling menempel saat menunjuk ke tulisan yang detail, atau menunjuk dengan ujung ballpoint untuk mengarahkan pengisian suatu formulir atau pemberian tanda tangan;
- l. memberi informasi kepada penerima layanan dengan mengupayakan posisi sejajar, menunjukkan senyum dan anggukan sejenak, mencondongkan badan saat berbicara dengan penerima layanan, berbicara dengan intonasi suara dan kata-kata yang jelas dan bersahabat dalam memberi salam/informasi/pertanyaan, serta memberi arahan dengan telapak tangan terbuka ke arah yang

dituju;

- m. meminta ijin ketika harus memeriksa atau mengambil dokumen, serta menerima atau menyerahkan dokumen dengan dua tangan;
- n. tidak meminta dan menerima tip atau imbalan dalam bentuk apapun;
- o. secara sopan menegur orang yang merokok dan melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan tata tertib di unit layanan;
- p. selalu mengakhiri interaksi dengan senyum, mengucapkan terima kasih, serta sedikit anggukan kepala dengan kesan yang positif terhadap penerima layanan;
- q. mengupayakan kondisi yang nyaman bagi penerima layanan selama pemberian layanan;
- r. berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan pelayanan prima bagi penerima layanan; dan
- s. melaksanakan pemberian pelayanan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Pasal 5

Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas parkir wajib:

- a. berada di area parkir yang mudah terlihat oleh penerima layanan;
- b. sigap dalam menertibkan kendaraan tamu; dan
- c. tanggap dan selalu siap membantu penerima layanan yang mengalami kesulitan memasukkan atau mengeluarkan kendaraannya.

Pasal 6

Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas keamanan (security) dan door man wajib:

- a. berada di pintu gerbang, lobby, pintu masuk, atau pada area yang ditetapkan, dengan posisi berdiri;
- b. sigap dalam mengupayakan keamanan bagi penerima layanan;
- c. mengetahui peta area dan siapa petugas yang dapat dihubungi atau ditanya jika ada penerima layanan yang membutuhkan arahan atau jawaban; dan
- d. tanggap dan siap membantu penerima layanan yang memerlukan bantuan berupa kursi roda atau alat bantu lainnya.

Pasal 7

Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas penerima tamu (front office/receptionis) wajib:

- a. berada di konter resepsionis dengan posisi berdiri pada saat menerima tamu;
- b. tidak membiarkan konter resepsionis dalam keadaan kosong/tidak ada petugas; dan
- c. memperhatikan penampilan agar selalu prima dan menarik.

Pasal 8

Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas pemberi informasi/contact center wajib:

- a. berada di unit/pusat informasi;

- b. tidak membiarkan unit/pusat informasi dalam keadaan kosong/tidak ada petugas;
- c. memberikan informasi yang jelas bagi penerima layanan;
- d. menerima telepon, tidak sibuk dengan hal lain yang tidak berhubungan dengan tugas, seperti makan/minum/melihat handphone/berbicara dengan orang lain selain yang sedang di saluran telepon;
- e. mencatat identitas dan pertanyaan/permasalahan yang disampaikan penerima layanan jika ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti kemudian; dan
- f. memberi kesempatan penerima layanan untuk bertanya atau menyampaikan hal lain sebelum menutup telepon.

Pasal 9

Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas pendaftaran wajib:

- a. berada di loket pendaftaran;
- b. tidak membiarkan loket pendaftaran dalam keadaan kosong/tidak ada petugas;
- c. memberikan informasi antrian yang jelas kepada penerima layanan; dan
- d. memperhatikan urutan kedatangan penerima layanan sehingga dapat dilayani sesuai urutannya.

Pasal 10

(1) Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas pemberi pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan wajib:

- a. berkomunikasi secara ringkas, jelas, dan berempati dengan penerima layanan termasuk dengan pengantar atau keluarga pasien;
- b. menanyakan/mengkonfirmasi identitas dan kondisi kesehatan penerima layanan dengan bersahabat;
- c. memberi informasi layanan yang akan atau sedang dilakukan dan waktu yang dibutuhkan;
- d. menyimak penerima layanan berbicara tanpa memotong pembicaraan;
- e. menciptakan suasana tenang/nyaman bagi penerima layanan;
- f. meminta ijin/maaf ketika harus menyentuh badan/anggota tubuh penerima layanan; dan
- g. memberi penjelasan/arahan yang mudah dipahami setelah pelayanan diberikan.

(2) Pemberi pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tenaga kesehatan di Unit Gawat Darurat/Instalasi Gawat Darurat, ruang rawat jalan, ruang rawat inap, ruang tindakan/operasi, laboratorium, radiologi, dan unit pelayanan kesehatan lainnya.

Pasal 11

(1) Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas penyelenggara pendidikan atau pelatihan wajib:

- a. membuka proses pembelajaran dengan berdoa;
- b. memberikan informasi mengenai program pembelajaran yang dilakukan pada saat memulai proses pembelajaran;
- c. menyimak pembicaraan peserta pendidikan atau pelatihan tanpa memotong pembicaraan;
- d. memberi penjelasan yang mudah dipahami oleh peserta pendidikan atau pelatihan;
- e. memberi kesempatan peserta pendidikan atau pelatihan untuk bertanya dan menanggapi

- tanggapan dalam proses pembelajaran; dan
- f. memberikan informasi yang jelas dan yang perlu dilakukan peserta pendidikan atau pelatihan setelah pelatihan selesai.
- (2) Penyelenggara pendidikan atau pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi dosen dan widyaiswara atau pelatih pada Politeknik Kesehatan dan Balai Besar/Balai Pelatihan Kesehatan.

Pasal 12

- (1) Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas lapangan wajib:
- a. meminta izin kepada penerima layanan, memperkenalkan diri, menunjukkan surat tugas, dan menyampaikan maksud/tujuan kedatangan; dan
- b. menginformasikan hasil pemeriksaan secara jelas, dan lengkap.
- (2) Petugas lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan petugas atau tim yang melaksanakan inspeksi/pemeriksa/penilai/penguji/survei ke lapangan.

Pasal 13

Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas kasir wajib:

- a. mengkonfirmasi identitas penerima layanan;
- b. tidak membiarkan loket kasir dalam keadaan kosong/tidak ada petugas
- c. mengkonfirmasi harga dan jumlah uang kepada penerima layanan; dan
- d. menerima dan mengembalikan uang tunai atau kartu pembayaran serta memberikan lembar bukti pembayaran dengan dua tangan.

Pasal 14

Selain melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, khusus petugas pada unit pengaduan wajib:

- a. memberikan tanggapan awal dengan kalimat yang berempati, yang menunjukkan kesediaan untuk memahami dan menunjukkan perhatian terhadap situasi sulit yang dialami penerima layanan;
- b. tidak membiarkan unit pengaduan dalam keadaan kosong/tidak ada petugas;
- c. memberikan penjelasan yang menunjukkan kesediaan membantu, tidak menunjukkan kesan membela diri atau defensif, tidak menunjukkan kesan menyalahkan penerima layanan, dan kesan enggan bertanggung jawab;
- d. memberikan jawaban atau solusi yang dapat dirasakan manfaatnya bagi penerima layanan dengan tetap mengutamakan keselamatan dan integritas; dan
- e. menyampaikan ucapan terima kasih dan ucapan simpatik sebelum mengakhiri pelayanan, seperti "semoga masukan/komplain/aduan yang disampaikan dapat meningkatkan pelayanan kami".

Pasal 15

Untuk terselenggaranya pemberian Pelayanan Publik yang prima kepada masyarakat penerima layanan, pimpinan Satuan Kerja harus:

- a. menyediakan petunjuk arah atau signage terkait area layanan yang jelas dan mudah dilihat penerima layanan;

- b. menyediakan sistem dan informasi antrian yang jelas bagi penerima layanan;
- c. mengupayakan semua fasilitas yang terkait dengan pemberian pelayanan dalam keadaan baik dan berfungsi;
- d. mengupayakan sistem perpindahan dokumen/informasi yang efisien; dan
- e. menyediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, tempat ibadah, kantin, dan toilet yang nyaman, bersih, dan sehat.

Pasal 16

Setiap pimpinan Satuan Kerja dapat mengembangkan panduan perilaku interaksi Pelayanan Publik sesuai dengan kebutuhan di lingkungan kerja masing-masing.

Pasal 17

- (1) Dalam rangka pembinaan dan pengawasan penerapan panduan perilaku interaksi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan diselenggarakan sosialisasi, pendidikan dan pelatihan, penataan pegawai, dan monitoring dan evaluasi.
- (2) Pendidikan dan pelatihan, dan penataan pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

- (1) Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari tingkat Satuan Kerja, unit pembina yang membawahi Satuan Kerja, sampai dengan tingkat Kementerian Kesehatan.
- (2) Monitoring dan evaluasi tingkat Kementerian Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh biro yang tugas dan tanggungjawabnya di bidang pengelolaan komunikasi dan pelayanan masyarakat.
- (3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk:
 - a. mengetahui tingkat kepatuhan atau konsistensi penerapan panduan perilaku interaksi Pelayanan Publik oleh Satuan Kerja;
 - b. mengetahui hal-hal yang sudah baik dilakukan terkait Pelayanan Publik oleh Satuan Kerja;
 - c. mengetahui hal-hal yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan terkait Pelayanan Publik oleh Satuan Kerja;
 - d. mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atau penerima pelayanan; dan
 - e. mengetahui sejauh mana Satuan Kerja sudah meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat.
- (4) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan menggunakan instrument sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (5) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai Daftar Informasi Publik (DIP) Satuan Kerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan

penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan Di Jakarta,
Pada Tanggal 10 September 2019
MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,
Ttd.
NILA FARID MOELOEK

Diundangkan Di Jakarta,
Pada Tanggal 13 September 2019
DIREKTUR JENDERAL PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK
ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,
Ttd.
WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019 NOMOR 1050

