



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1050, 2019

KEMENKES. Panduan Perilaku Interaksi  
Pelayanan Publik.

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 disertai tugas dalam

suatu jabatan pemerintahan atau disertai 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:

1. menggunakan sudut pandang penerima layanan dalam memahami dan membangun kepedulian terhadap kebutuhan, harapan, pengalaman, dan keluhan penerima layanan;
2. mengupayakan berbagai informasi yang relevan dan bermanfaat bagi penerima layanan dapat tersedia, mudah diakses, jelas, dan mudah dipahami;
3. 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;
4. 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;
5. mendorong konsistensi pelaksanaan kegiatan layanan yang bermutu, sesuai pedoman yang ada, yang mampu menciptakan kepuasan penerima layanan dan mencegah keluhan penerima layanan;
6. 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;

7. bersedia untuk memberikan manfaat lebih bagi penerima layanan walaupun tidak diminta sesuai situasi yang sedang dihadapi penerima layanan; dan
8. 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 telpon genggam;
- e. mengangkat telepon maksimal dalam tiga dering, tersenyum saat memulai pembicaraan, mengucapkan 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;