



**PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI**  
**DINAS KESEHATAN**

Jalan Pamenang Nomor 1-C Telepon: 0354-683756  
Laman: dinkes.kedirikab.go.id-Surat Elektronik: dinkes@kedirikab.go.id  
KEDIRI

Kode Pos : 64182

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEDIRI**  
**Nomor : TU/513/418.25/II/2023**

**TENTANG**

**HAK DAN KEWAJIBAN ASN SERTA KODE ETIK PELAYANAN**  
**DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEDIRI**

**KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEDIRI,**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk meningkatkan profesionalitas dan sebagai acuan berperilaku bagi Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan kepada masyarakat maka perlu disusun kode etik Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri;
  - b. bahwa dalam rangka penguatan budaya kerja sebagai salah satu strategi transformasi pengelolaan ASN menuju pemerintahan berkelas dunia (*world class government*) serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 tentang nilai dasar dan Pasal 5 tentang kode etik dan kode perilaku Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara diperlukan keseragaman nilai-nilai dasar ASN;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri tentang Hak Dan Kewajiban Serta Kode Etik Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  - 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor

- 244 sebagaimana beberapa kali telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 15 Tahun 2020 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integrasi Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
  9. Peraturan Menteri Kesehatan No 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
  10. Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kediri;
  11. Peraturan Bupati Kediri Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standart Operasional Prosedur Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Aparatur Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri;
  12. Peraturan Bupati Kediri Nomor 29 Tahun 2017 tentang Kode Etik Pegawai Paratur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : HAK DAN KEWAJIBAN ASN SERTA KODE ETIK PELAYANAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEDIRI
- KEDUA** : Hak dan Kewajiban ASN serta Kode Etik Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dalam melakukan pelayanan.

- KETIGA : Hak dan Kewajiban ASN serta Kode Etik Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tersebut dalam lampiran keputusan ini dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan dan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri  
pada tanggal : 9 Januari 2023



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN KEDIRI  
NOMOR : TU/513/418.25/I/2023  
TANGGAL : 9 Januari 2023

## HAK DAN KEWAJIBAN ASN SERTA KODE ETIK PELAYANAN

### I. Hak ASN Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri:

1. Hak mendapatkan gaji;
2. Hak untuk mendapatkan tunjangan disamping gaji pokok, kepada ASN diberikan pula tunjangan-tunjangan seperti tunjangan keluarga, tunjangan jabatan, tunjangan pangan dan tunjangan-tunjangan lain;
3. Hak untuk mendapatkan fasilitas:
  - a. Cuti;
  - b. Jaminan dan Perlindungan PNS yang berhenti bekerja berhak atas jaminan pensiun dan jaminan hari tua PNS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua PNS diberikan sebagai perlindungan kesinambungan penghasilan hari tua, sebagai hak dan sebagai penghargaan atas pengabdian PNS yang diberikan dalam program jaminan sosial nasional. Sumber pembiayaan jaminan pensiun dan jaminan hari tua PNS berasal dari pemerintah selaku pemberi kerja dan iuran PNS yang bersangkutan;
  - c. Pengembangan Kompetensi;
  - d. Penghargaan bagi ASN yang telah menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan penghargaan.

### II. Kewajiban ASN Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri :

- a. Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan Pemerintah;
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- c. Melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang;
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan, dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
- g. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Kabupaten Kediri;

- i. Mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan pribadi, seseorang, dan/atau golongan;
- j. Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan keamanan negara atau merugikan keuangan negara;
- k. Melaporkan harta kekayaan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- l. Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja;
- m. Menggunakan dan memelihara barang milik negara dengan sebaik-baiknya;
- n. Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan kompetensi;
- o. Menolak segala bentuk pemberian yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kecuali penghasilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- p. Tidak menjalani praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

### **III. Kode Etik ASN Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri :**

- a. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi;
- b. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
- d. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- f. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara/pemerintah daerah Kabupaten Kediri;
- g. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara/daerah secara bertanggungjawab, efektif dan efisien;
- h. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- i. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- j. Tidak menyalahgunakan informasi internal negara/daerah, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- k. Memegang teguh nilai dasar ASN (BerAKHLAK) dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN melalui:
  - 1) Berorientasi Pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;
  - 2) Akuntabel, yaitu bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan;
  - 3) Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;
  - 4) Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;
  - 5) Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara;
  - 6) Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta

- menghadapi perubahan;
- 7) Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis; dan
- l. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

#### **IV. 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;
- 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;
  - s. Melaksanakan pemberian pelayanan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku; dan
  - t. Tidak melakukan praktik diskriminasi terhadap pengguna layanan.
- V. Selain penjabaran pada romawi I dan II bagi petugas khusus penerima tamu (front office/resepsionis) / pemberi informasi (contact center) wajib:**
- a. Berada di konter resepsionis dengan posisi berdiri pada saat menerima tamu;
  - b. Tidak membiarkan konter resepsionis dalam keadaan kosong/tidak ada petugas;
  - c. Memperhatikan penampilan agar selalu prima dan menarik.
  - d. Memberikan informasi yang jelas bagi penerima layanan;
  - e. 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;
  - f. Mencatat identitas dan pertanyaan/permasalahan yang disampaikan penerima layanan jika ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti kemudian; dan
  - g. Memberi kesempatan penerima layanan untuk bertanya atau menyampaikan hal lain sebelum menutup telepon.

Ditetapkan di : Kediri  
pada tanggal : 9 Januari 2023

