



4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2016 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 38);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 49);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 308);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 857);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 416);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Kode Etik dan Hukum Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1291);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 919);
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 586);
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1389);
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, dan Unit Transfusi Darah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1054);
14. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
15. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
16. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 5);

17. Peraturan...

17. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 74);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Pemberlakuan Pedoman Perilaku Pegawai (*Code of Conduct*) di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali berupaya memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, dan menjunjung tinggi norma-norma etika, disiplin dan hukum.
- KETIGA : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Bali Mandara Nomor 445/72/PER/TU/RSM.BM tentang Pemberlakuan Pedoman Perilaku Pegawai (*Code Of Conduct*) di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 15 Juli 2024

DIREKTUR,



NI MADE SURYANADI  
NIP. 19711005 200003 2 007



**PEDOMAN PERILAKU PEGAWAI  
(CODE OF CONDUCT)**

**PEMERINTAH PROVINSI BALI  
DINAS KESEHATAN  
RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA  
2024**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas asung kertha wara nugraha-Nya kami dapat menyelesaikan Pedoman Perilaku Pegawai (*Code of Conduct*) ini tepat pada waktunya. Pedoman ini bertujuan untuk menjadi acuan serta standar cerminan dari berbagai norma yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di RSMBM Provinsi Bali yang meliputi norma etik, tata krama, disiplin, dan norma hukum, yang merupakan bagian dari budaya Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali untuk mencapai visi dan misi.

Pedoman Perilaku Pegawai (*Code of Conduct*) Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali diharapkan mampu menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi sumber daya manusia yang harmonis dan kondusif sehingga implementasinya baik dan benar.

Demikian dapat kami sampaikan semoga dengan tersusunnya Pedoman Perilaku Pegawai (*Code of Conduct*) ini dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan pasien.

Terima Kasih,

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan.....	1
BAB II RUANG LINGKUP DAN BATASAN OPERASIONAL.....	3
2.1 Ruang Lingkup.....	3
2.2 Batasan Operasional .....	4
BAB III VISI, MISI DAN NILAI BUDAYA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA 7	
3.1 Visi Rumah Sakit Mata Bali Mandara.....	7
3.2 Misi .....	7
3.3 Nilai Budaya .....	7
BAB IV TATA LAKSANA .....	9
4.1 Sasaran .....	9
4.2 Prinsip Etik dan Nilai Etik .....	9
4.3 Kerangka Etika.....	11
4.4 Nilai Yang Terkandung Dalam Etik.....	12
4.5 Dilema Etik .....	14
BAB V PEDOMAN PERILAKU RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA.....	16
5.1 Komitmen Terhadap Pemangku Kepentingan ( <i>Stakeholders</i> ).....	16
5.2 Komitmen Perilaku .....	16
5.3 Komitmen Mutu dan Keselamatan Pasien .....	18
5.4 Komitmen Kerahasiaan Informasi Medik .....	19
5.5 Komitmen Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan .....	20
5.6 Benturan Kepentingan ( <i>Conflict of Interest</i> ) .....	21
5.7 Perlindungan dan Penggunaan Informasi, Properti dan Aset .....	22
5.8 Keselamatan Lingkungan Kerja .....	23
5.9 Penagihan Biaya Perawatan dan Koding.....	23
5.10 Tanggung Jawab Sebagai RS Pendidikan.....	24
5.11 Kepatuhan Terhadap Penelitian Klinis.....	25
BAB VI PENEGAKAN PEDOMAN PERILAKU PEGAWAI ( <i>CODE OF CONDUCT</i> ) 26	
6.1 Penanggung Jawab Penegakan Etika dan Perilaku.....	26
6.2 Pelaporan Tindakan Penyimpangan.....	27

6.3 Kesulitan Melaksanakan Peraturan.....	27
6.4 Pembelaan.....	28
6.5 Sanksi Pelanggaran .....	28
<b>BAB VII PENYELESAIAN DILEMA ETIK .....</b>	<b>29</b>
7.1 Langkah-langkah Penyelesaian Masalah/dilema Etik.....	29
<b>BAB VIII PENGAMBILAN KEPUTUSAN ETIK DAN ADVOKASI.....</b>	<b>32</b>
8.1 Peran pimpinan yang berhubungan dengan pengambilan keputusan etik dan advokasi .....	32
8.2 Fungsi manajemen yang berhubungan dengan pengambilan keputusan etika dan advokasi.....	32
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali adalah suatu lembaga yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi melaksanakan berbagai aspek pelayanan kesehatan baik preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun promotif kepada pasien, keluarga, dan masyarakat. Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali, selanjutnya disingkat RSMBM Provinsi Bali sebagai rumah sakit rujukan harus mampu memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, dan menjunjung tinggi norma-norma etika, disiplin dan hukum sehingga pasien sembuh dan dapat memberikan apresiasi yang tinggi atas pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Untuk mencapai hal tersebut, maka seluruh staf klinis dan karyawan serta peserta didik di rumah sakit harus berkomitmen memberikan pelayanan, bersikap dan bertindak dengan empati, jujur, dan memiliki kepedulian yang tinggi. Oleh karena itu dalam rangka membentuk tata kelola pelayanan di rumah sakit yang baik, harus dibuat Pedoman Perilaku Pegawai (*Code of Conduct*) yang disusun sebagai standar cerminan dari berbagai norma yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di RSMBM Provinsi Bali yang meliputi norma etik, tata krama, disiplin, dan norma hukum, yang merupakan bagian dari budaya RSMBM Provinsi Bali untuk mencapai visi dan misi. Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*) RSMBM Provinsi Bali diharapkan mampu menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi sumber daya manusia yang harmonis dan kondusif sehingga implementasinya baik dan benar.

### **1.2 Tujuan**

1. Pedoman Perilaku Pegawai (*Code of Conduct*) ini dibuat sebagai acuan bagi setiap staf klinis dan karyawan serta peserta didik, agar bersikap, bertindak, menjalankan fungsi dan perannya baik sebagai penyedia layanan maupun penyelenggara pendidikan dengan baik dan benar dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan empati,

jujur, dan memiliki kepedulian yang tinggi baik di dalam maupun di luar rumah sakit.

2. Agar RSMBM Provinsi Bali dapat melakukan evaluasi terhadap perilaku staf dan karyawan serta peserta didik dengan parameter yang terstandar, dalam memberikan pelayanan dan berinteraksi dengan pelanggan, baik internal maupun eksternal.
3. Agar seluruh staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali memiliki sikap tindak perilaku yang santun, dan profesional sejalan dengan nilai budaya organisasi dalam konteks hubungan tenaga kesehatan dengan pasien/keluarga pasien, dengan sesama staf klinis dan karyawan serta peserta didik sehingga dapat meningkatkan citra dan mutu pelayanan di RSMBM Provinsi Bali.
4. Agar seluruh staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali dapat mendukung kelancaran dan keberhasilan aktivitas kegiatan pelayanan.
5. Untuk mengatur perilaku setiap staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali dalam menjalankan aktivitasnya demi terciptanya ketertiban, keserasian, kenyamanan, kepatutan, dan kepatasan sesuai dengan norma yang berlaku di lingkungan RSMBM Provinsi Bali.
6. Untuk pencegahan, deteksi, dan koreksi atas tindakan pegawai yang menyimpang dari pedoman yang telah dibuat.
7. Agar tercipta sebuah lingkungan yang mendorong bagi setiap staf klinis, karyawan, dan peserta didik untuk melaporkan berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan tanpa rasa takut dan ragu.
8. Menciptakan pengendalian perilaku pegawai internal yang efektif untuk mempertahankan praktik bisnis yang etis dan transparan.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP DAN BATASAN OPERASIONAL**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pedoman Perilaku Pegawai (*Code of Conduct*) Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali ini merupakan kodifikasi norma etika, disiplin, dan norma hukum yang mengikat kewajiban bagi setiap staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali yang bekerja melaksanakan tugas sehari-hari sesuai tugas pokok, fungsi dan kewenangan masing-masing.

Ruang lingkup panduan perilaku meliputi:

1. *Core Values* berAKHLAK
2. Sasaran Panduan Prilaku
3. Tata Nilai dan Budaya Perilaku Rumah Sakit
4. Prinsip dan Nilai Etika
5. Kerangka Etika
6. Nilai yang terkandung dalam Etik
7. Dilema Etik
8. Mutu Pelayanan dan Hak Pasien
9. Kesehatan dan Keselamatan
10. Kerahasiaan Informasi Medik pasien
11. Lingkungan kerja
12. Perlindungan dan penggunaan informasi properti dan aset
13. Konflik kepentingan
14. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan
15. Kepatuhan penagihan biaya perawatan
16. Kepatuhan penelitian klinik
17. Hubungan antar pegawai
18. Perilaku yang tidak dapat diterima
19. Penegakan panduan perilaku
20. Alur penanganan pelanggaran Pedoman Prilaku (*Code of Conduct*)

## 2.2 Batasan Operasional

1. Panduan perilaku Pegawai (*Code of conduct*) adalah suatu yang mengatur standar perilaku mengenai kebijakan nilai-nilai etis yang dinyatakan secara eksplisit untuk dipedomani oleh seluruh pegawai RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali dalam melakukan aktifitas sehari-hari dengan menerapkan perilaku yang santun, profesional, jujur dan transparan sehingga dapat meningkatkan citra pegawai dan mempercepat pencapaian visi dan misi rumah sakit.
2. Tata nilai adalah bagaimana kita mengatur dan mengendalikan tingkah laku dalam masyarakat untuk menghindari hal-hal negatif atau hal-hal yang dapat merusak nilai-nilai itu sendiri (*social science*).
3. Kerangka Etika adalah panduan yang digunakan rumah sakit dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan dimana moral atau perilaku yang menjadi referansinya untuk menciptakan pelayanan yang bermutu dan profesional.
4. Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja". (Robbins, Perilaku Organisasi, Edisi 10: 2006)
5. Mutu keselamatan pasien adalah keselamatan pasien (*patient safety*) adalah proses dalam suatu Rumah Sakit yang memberikan pelayanan pasien yang lebih aman. Termasuk di dalamnya asesmen risiko, identifikasi, dan manajemen risiko terhadap pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan untuk belajar dan menindaklanjuti insiden, dan menerapkan solusi untuk mengurangi serta meminimalisir timbulnya risiko.
6. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggarannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 1996)

7. Pelanggaran adalah perilaku yang menyimpang untuk melakukan tindakan menurut kehendak sendiri tanpa memperhatikan peraturan yang telah dibuat (Tarmizi, 2008)
8. Dilema etik dapat diartikan dimana pegawai atau peserta didik dihadapkan harus memilih diantara dua atau beberapa pilihan yang tidak diinginkan. Karakteristik dilema etik :
  - a. Masalah etik tidak dapat diselesaikan hanya dengan menggunakan data empiris
  - b. Keraguan menggunakan data atau fakta dalam membuat keputusan
  - c. Hasil keputusan harus berpengaruh terhadap keadaan saat ini.
9. Masalah Etik adalah tindakan atau perilaku yang dipandang kurang tepat atau baik/buruk dari hasil interaksi individu dalam lingkungan sesuai dengan lingkup praktek atau kegiatan yang dilakukan baik langsung maupun tidak langsung.
10. Masalah Etik Rumah Sakit
 

Aktivitas interaksi pegawai dan peserta didik yang dilakukan terhadap individu klien, keluarga atau masyarakat, profesi dan antar sesama pegawai serta institusi didalamnya, jika terdapat hubungan yang kurang baik akan dapat menimbulkan permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung yang berdampak pada masalah fisik maupun psikologis lingkungan sekitarnya. Permasalahan etik dapat dikategorikan sesuai dengan dampak yang ditimbulkannya baik secara fisik, psikologis dan sistem yang ada:

  - a. Masalah etik ringan: tidak menimbulkan kerugian dan kecacatan fisik serta memiliki dampak resiko psikologi yang kecil.
  - b. Masalah etik sedang: tidak menimbulkan kerugian dan kecacatan fisik namun memiliki dampak terhadap psikologis
  - c. Masalah etik berat : menimbulkan kerugian dan kecacatan fisik serta berpengaruh terhadap psikologis.
11. Persidangan dan Rapat
  - a. Sah bila dihadiri minimal 3 orang anggota yang terkait dengan masalah persidangan
  - b. Ketua Tim Panduan perilaku atau ketua Komite etika dan hukum harus hadir

- c. Persidangan/rapat tertutup dan rahasia kecuali dinyatakan sidang pada kasus tertentu yang memerlukan kehadiran saksi/beberapa tenaga ahli yang dapat membantu persidangan kasus yang bersangkutan.
12. Rumusan hasil persidangan bersifat rahasia, berupa rekomendasi yang disampaikan kepada Direktur Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali.
  13. Kategori pelanggaran
    - a. Ringan
    - b. Sedang
    - c. Berat
  14. Kriteria pembobotan pelanggaran berdasarkan kepada :
    - a. Akibat yang ditimbulkan terhadap keselamatan pasien
    - b. Akibat yang ditimbulkan terhadap kehormatan profesi
    - c. Akibat yang ditimbulkan terhadap kepentingan umum/rumahsakit
    - d. Itikad baik terlapor dalam menyelesaikan masalah
    - e. Motivasi yang mendasari masalah
    - f. Situasi lingkungan yang mempengaruhi timbulnya masalah
    - g. Pendapat anggotarapat
    - h. Pendapat *peer's group*/teman sejawat dilingkungannya
  15. Imbalan atau balasan yang diberikan kepada seseorang atas perilakunya dapat berupa hadiah (*reward*) dan dapat pula hukuman (*punishment*).

**BAB III**  
**VISI, MISI DAN NILAI BUDAYA**  
**RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA**

**3.1 Visi Rumah Sakit Mata Bali Mandara**

Visi Rumah Sakit Mata Bali Mandara adalah: "Menjadi Rumah Sakit yang Unggul dan Berkelas Dunia dalam Pelayanan Kesehatan Mata Tahun 2026"

**3.2 Misi**

Misi Rumah Sakit Mata Bali Mandara adalah:

1. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Mata yang bermutu, berorientasi pada keselamatan pasien, terjangkau dan berkeadilan bagi masyarakat;
2. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan dan penelitian di bidang kesehatan mata;
3. Menyediakan sumber daya manusia yang unggul dan inovatif didukung oleh sarana dengan teknologi mutakhir.

**3.3 Nilai Budaya**

Sikap kerja pegawai rumah sakit dalam melaksanakan tugas didasarkan atas *Core Value ASN BERAKHLAK*, sebagai berikut:

1. Berorientasi pelayanan
  - a. Memberikan pelayanan dengan cermat dalam upaya menjaga mutu dan keselamatan pasien
  - b. Menerapkan budaya 5S dalam memberikan pelayanan
  - c. Memberikan pelayanan dengan memperhatikan hak dan kewajiban pelanggan
  - d. Terbuka pada setiap saran dan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan
  - e. Berorientasi pada pengembangan pelayanan sesuai kebutuhan
2. Akuntabel
  - a. Bekerja dengan mengedepankan nilai-nilai jujur, transparan, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi.

- b. Bekerja dengan penuh tanggung jawab, terukur, dan sesuai dengan standar serta peraturan yang berlaku.
  - c. Bekerja dengan tidak menyalahgunakan wewenang.
3. Kompeten
- a. Meningkatkan kompetensi diri dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan.
  - b. Mengupdate ilmu pengetahuan sesuai perkembangan teknologi kesehatan terkini
  - c. Melaksanakan tugas sesuai dengan kualitas terbaik.
4. Harmonis
- a. Saling menghormati, menghargai antar rekan kerja
  - b. Hindari sikap saling meyalahkan
  - c. Menciptakan suasana kondusif dalam bekerja
5. Loyal
- a. Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD Negara RI Tahun 1945 setia pada NKRI dan pemerintahan yang sah
  - b. Menjaga rahasia jabatan dan rahasia negara
  - c. Menjaga nama baik Rumah Sakit
  - d. Mengutamakan kepentingan rumah sakit di atas kepentingan pribadi dan golongan
6. Adaptif
- a. Selalu membuat inovasi baru untuk menghadapi perubahan melalui:
    - 1) Digitalisasi pelayanan; dan
    - 2) Digitalisasi manajemen.
7. Kolaboratif
- a. Bekerja bahu membahu untuk kemajuan bersama
  - b. Menjalin kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

## **BAB IV**

### **TATA LAKSANA**

#### **4.1 Sasaran**

1. Pedoman perilaku ini berlaku bagi semua pegawai Rumah Sakit Mata Bali Mandara termasuk pegawai / dokter mitra dan peserta didik dalam melaksanakan tugas sehari-hari sesuai tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya.
2. Pedoman ini disosialisasikan pada saat orientasi bagi pegawai baru, peserta didik baru, pendidikan dan pelatihan wajib bagi pegawai serta melalui media sosial Rumah Sakit Mata Bali Mandara.
3. Evaluasi dilakukan secara berkala bekerjasama dengan unit terkait.

#### **4.2 Prinsip Etik dan Nilai Etik**

Prinsip Etik adalah : landasan atau dasar penepatan yang kuat dalam pelaksanaan penerapan nilai- nilai etika yang harus dipahami oleh semua pegawai maupun peserta didik di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.

Ada beberapa prinsip etik yang penting untuk dipahami yaitu :

1. Respek
  - a. Respek diartikan sebagai perilaku pegawai atau peserta didik yang menghormati atau menghargai pasien/klien dan keluarganya.
  - b. Pegawai atau peserta didik harus menghargai hak-hak pasien/klien seperti hak untuk pencegahan bahaya dan mendapatkan penjelasan secara benar. Penerapan *informed consent* secara tidak langsung menyatakan suatu trilogi hak pasien yaitu; hak untuk dihargai, hak untuk menerima dan hak untuk menolak *treatment*.
  - c. Pegawai atau peserta didik juga harus menghargai rekan kerjanya seperti dokter, ahli gizi, dan petugas kesehatan lainnya. Pegawai dan peserta didik adalah tenaga yang mempunyai kontak paling lama dengan pasien, dituntut untuk dapat menjawab pertanyaan dengan cara yang relevan, tepat, empaty dan mudah dimengerti.

## 2. Otonomi

Pada prinsipnya otonomi berkaitan dengan hak seseorang untuk memilih bagi diri mereka sendiri, apa yang menurut pemikiran dan pertimbangannya merupakan hal yang terbaik. Dengan demikian akan melibatkan konsep diri dalam mempertanggungjawabkan dirinya sendiri.

## 3. *Beneficence* (kemurahan hati)

Kemurahan hati berkaitan dengan kewajiban untuk melakukan hal yang baik dan tidak membahayakan orang lain. Kesulitan muncul pada waktu menentukan siapa yang harus memutuskan hal yang terbaik untuk seseorang. Permasalahan lain yang muncul berpusat pada apa yang disebut baik dan apa yang disebut tidak baik. Sebagai contohnya adalah suatu keputusan yang harus diambil, apakah lebih baik, menopang dan memperpanjang hidup dalam menghadapi semua ketidakmampuan atau lebih baik memperbolehkan seseorang untuk meninggal atau mengakhiri penderitaannya.

## 4. *Nonmaleficence* (Tidak mencederai)

Prinsip ini berkaitan dengan kewajiban pegawai atau peserta didik untuk tidak dengan sengaja menimbulkan kerugian atau cedera. Kerugian atau cedera dapat diartikan adanya kerusakan fisik seperti nyeri, kecacatan, kematian atau adanya gangguan emosi atau perasaan tidak berdaya, merasa terisolasi dan adanya kesalahan. Kerugian juga dapat berkaitan dengan ketidakadilan, pelanggaran atau berbuat kesalahan. Prinsip *non maleficence* adalah: jangan membunuh, menghilangkan nyawa orang lain, jangan menyebabkan nyeri atau penderitaan pada orang lain, jangan membuat orang lain tidak berdaya dan melukai perasaan orang lain.

## 5. *Veracity* (kejujuran)

Prinsip ini berkaitan dengan kewajiban pegawai atau peserta didik untuk mengatakan suatu kebenaran, tidak berbohong atau menipu orang lain. Kejujuran adalah landasan untuk *informed consent* yang baik. Pegawai dan peserta didik harus dapat menyingkap semua informasi yang diperlukan oleh pasien maupun keluarganya sebelum mereka membuat keputusan.

6. *Konfidensialitas* (kerahasiaan)

Prinsip ini berkaitan dengan penanganan pegawai dan peserta didik terhadap semua informasi tentang pasien/klien yang dirawatnya. Pasien/klien harus dapat menerima bahwa informasi yang diberikan kepada tenaga profesional kesehatan akan dihargai dan tidak disampaikan/dibagikan kepada pihak lain secara tidak tepat. Perlu dipahami bahwa berbagi informasi tentang pasien/klien dengan anggota kesehatan lain yang ikut merawat pasien tersebut bukan merupakan pembeberan rahasia selama informasi tersebut relevan dengan kasus yang ditangani.

7. *Fidelity* (kesetiaan)

Kesetiaan berkaitan dengan kewajiban untuk selalu setia pada kesepakatan dan tanggung jawab yang telah dibuat. Setiap pegawai dan peserta didik mempunyai tanggungjawab kepada individu, pemberi kerja, pemerintah dan masyarakat. Apabila terdapat konflik diantara berbagai tanggung jawab, maka diperlukan penentuan prioritas sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.

8. *Justice* (keadilan)

Keadilan berkenaan dengan kewajiban untuk berlaku adil kepada semua orang, perkataan adil sendiri berarti tidak memihak atau tidak berat sebelah. Azas ini bertujuan untuk melaksanakan keadilan dalam transaksi dan pelayanan/perlakuan antar individu pasien/keluarga, berarti setiap orang harus mendapatkan perlakuan yang sama dengan kebutuhannya.

#### 4.3 Kerangka Etika

Kerangka Etika adalah yang digunakan rumah sakit dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan dimana moral atau perilaku yang menjadi referansinya untuk menciptakan pelayanan yang bermutu dan professional.

Dasar penyusunan kerangka etika atau etika tersebut mempertimbangkan beberapa ketentuan-ketentuan yang berlaku diantaranya:

1. Peraturan Gubernur Bali Nomor 53 Tahun 2018 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Unit Pelaksana Teknis

Daerah Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2018 Nomor 53).

2. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 74).
3. Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali Nomor B.43.100.3.3/75/MUTU/RSM.BM tentang Pemberlakuan Pedoman Budaya Keselamatan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali.
4. Peraturan Direktur Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali Nomor B.39.188.3/02/ADUM/RSM.BM tentang Manajemen Etik dan Hukum Rumah Sakit mata Bali Mandara Provinsi Bali.
5. Norma Nasional berupa Kode Etik Rumah Sakit (KODERSI).
6. Norma Internasional berupa *Relation of Law and Ethics Code of Medical Ethics AMA(1997)*.

#### **4.4 Nilai Yang Terkandung Dalam Etik**

Nilai yang harus mendasari dalam penerapan panduan perilaku adalah sebagai berikut:

1. Keselamatan, Kesehatan, dan kesejahteraan

Pegawai dan peserta didik peduli terhadap Keselamatan, Kesehatan, dan kesejahteraan pasien serta membantu orang lain mencapai tingkat kesehatan yang optimal dalam rentang situasi sehat normal, sakit cedera atau dalam proses menghadapi kematian. Selalu peduli terhadap keselamatan, kesehatan, dan kesejahteraan pasien dan keluarga, dalam perilaku kehidupan sehari-harinya selalu berupaya untuk mencegah terjadinya kondisi penyimpangan keselamatan, kesehatan, dan kesejahteraan melalui upaya pendidikan kesehatan, memanfaatkan sumber daya yang ada di masyarakat. Pegawai dan peserta didik membantu memenuhi kebutuhan dasar klien dan berpartisipasi secara aktif dalam penyelesaian masalah pelayanan kesehatan dan kegiatan-kegiatan lain, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

## 2. Pilihan

Pegawai dan peserta didik mendukung dan menghargai otonomi klien serta membantunya mengekspresikan kebutuhan dan nilai kesehatan serta mendapatkan informasi pelayanan yang tepat, bertanggung jawab untuk mencari dan memberikan informasi yang lengkap dan memberikan beberapa alternatif tindakan untuk ditawarkan serta memberikan kebebasan untuk menentukan pilihan. Apabila klien tetap menolak semua alternatif yang ditawarkan, pegawai dan peserta didik tetap berupaya agar menentukan pilihan yang mempunyai dampak paling kecil sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

## 3. Martabat

Pegawai dan peserta didik harus menghargai dan mengadvokasi martabat dan kehormatan diri manusia dalam melaksanakan pekerjaannya, bertanggung jawab terhadap kebutuhan, nilai-nilai dan pilihan klien. Memberi perhatian terhadap kelompok resiko serta mengadvokasi martabat klien dalam penggunaan teknologi di tatanan pelayanan kesehatan, mengobservasi kondisi kesehatan dan sosial yang memungkinkan seseorang hidup bermartabat sepanjang hidupnya dan selama proses kematian sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

## 4. Akuntabilitas

Pegawai dan peserta didik bertindak secara konsisten sesuai dengan standar praktek dan tanggung jawab profesi masing-masing, manager, pendidik maupun peneliti harus menyadari tanggung jawab profesinya dan akuntabel dalam mengawal mutu pelayanan. Walaupun tanggung jawabnya berbeda namun semua berorientasi pada pemberian pelayanan kesehatan yang aman, kompeten, dan berlandaskan etik.

## 5. Lingkungan Rumah Sakit yang kondusif

Tanggung jawab adalah suatu keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala perbuatannya bila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan boleh dituntut, dipersalahkan atau diperkarakan dalam hal ini lingkungan rumah sakit yang kondusif sangat memegang

peranan penting dalam menciptakan pembentukan karakter pegawai dan peserta didik yang bertanggung jawab terhadap profesinya dan juga bertanggung jawab terhadap pelanggaran etik yang ada di sekitarnya dalam lingkungan Rumah Sakit.

#### 4.5 Dilema Etik

Dalam permasalahan atau dilema etik rumah sakit yang paling sering dijumpai dapat dikategorikan sebagai berikut :

##### 1. Dilema etik organisasi

Sasaran penerapan Etik organisasi adalah tercapainya visi, misi dan menjalankannya nilai-nilai Rumah Sakit Mata Bali Mandara sesuai dengan kode etik rumahsakit. Dilema etik organisasi dapat terjadi pada manajerial rumah sakit dan pada umumnya tidak merupakan kesalahan tetapi kurang tepat dan hanya dinilai baik atau buruk.

Dalam penerapan dan pelaksanaannya etik organisasi harus :

- a. Menjaga hak pasien
- b. Bertanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat
- c. Menjamin keselamatan kerja pegawai
- d. Memelihara hubungan dengan pemilik dan pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- e. Melakukan promosi dan pemasaran sesuai dengan kode etik Rumah sakit (KODERSI)
- f. Menyediakan kebijakan

##### 2. Dilema etik klinis, keperawatan dan tenaga kesehatan lain

Sasaran etik klinis, keperawatan dan tenaga kesehatan lain yaitu meningkatkan profesionalisme, etika dan perilaku profesi medis, keperawatan dan tenaga kesehatan lain untuk menjaga keselamatan pasien.

Dilema etik klinis, keperawatan dan Tenaga Kesehatan lain merupakan suatu hal yang dapat dilakukan terhadap standar profesi yang ditetapkan. Kesalahan yang mungkin timbul adalah penilaian benar atau salah. Penilaian dilakukan oleh majelis disiplin profesi bahkan perangkat hukum. Sangsi yang dikenakan berupa kewenangan bekerja sampai pemberhentian sebagai profesi.

Dalam penerapan dan pelaksanaannya etik klinis, keperawatan dan tenaga kesehatan lain harus:

- a. Melakukan pembinaan dan profesionalisme
- b. Menjaga disiplin perilaku profesi yang professional
- c. Melakukan pemeriksaan terhadap staf medis, keperawatan dan tenaga kesehatan lain yang diduga melakukan pelanggaran etik

### 3. Dilema etik penelitian

Sasaran etik penelitian adalah menjaga keberlangsungan penelitian yang dilakukan sesuai prinsip dasar penelitian yang meliputi: menghargai manusia, melakukan subjek penelitian dengan adil, meminimalkan resiko dan meningkatkan manfaat.

Dilema etik penelitian merupakan hal yang dilakukan dalam melakukan kegiatan profesi yang dapat berakibat fatal. Sangsi yang dapat dikenakan disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku di lingkungan rumah sakit maupun di lingkungan tempat menimba ilmu. Profesi dapat mengusulkan agar sangsi dipertimbangkan atas berat dan ringan terhadap suatu kasus pelanggaran etik penelitian.

Dalam penerapan dan pelaksanaannya etik penelitian harus:

- a. Menjamin adanya *Ethical Clearance (EC)* dan *Informed Consent (IC)* pada penelitian yang melibatkan manusia
- b. Melakukan kajian penelitian
- c. Melakukan pemantauan dan evaluasi penelitian

**BAB V**  
**PEDOMAN PERILAKU**  
**RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA**

**5.1 Komitmen Terhadap Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*)**

Standar Perilaku: Memenuhi tanggung jawab kepada para pemangku kepentingan (*stakeholder*). Dalam standar perilaku ini maka setiap staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali akan:

1. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab organisasi sesuai ketentuan yang diatur dalam *Hospital by laws*.
2. Memelihara hubungan baik dengan menggalang kerjasama dengan mitra kerja kami.
3. Menjalankan tata kelola yang baik (*good governance*) dan patuh kepada setiap kebijakan dan peraturan yang dibuat oleh rumah sakit.
4. Bertanggung jawab terhadap lingkungan, agar tidak terjadi pencemaran yang dapat merugikan masyarakat sekitar.

**5.2 Komitmen Perilaku**

1. Ketentuan Umum

Secara garis besar komitmen perilaku staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali adalah:

- a. Menjunjung tinggi norma moral, kesusilaan, dan kesopanan yang dianut oleh masyarakat Indonesia.
- b. Menjaga nama baik RSMBM Provinsi Bali.
- c. Saling menghormati dan menjalin hubungan baik dengan sesama staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali maupun dengan pasien, keluarga, pengunjung, dan anggota masyarakat yang berada di lingkungan RSMBM Provinsi Bali.
- d. Menjaga ketertiban, keamanan, kebersihan dan keselamatan kerja di lingkungan RSMBM Provinsi Bali.
- e. Berusaha untuk menjaga, melindungi, dan bertanggung jawab dalam pemakaian aset milik RSMBM Provinsi Bali.
- f. Saling menegur sapa apabila bertemu dengan sesama staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali.



#### 4. Perilaku Hubungan Antar Pegawai

Staf dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali akan menghormati dan saling menghargai hubungan antara atasan dan bawahan serta antar rekan kerja, yang didasari oleh hak dan kewajiban setiap individu untuk saling menghormati agar tercipta lingkungan kerja yang sehat.

Dalam standar perilaku ini maka:

- a. Sebagai atasan, akan memberikan keteladanan dan panutan, memberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir, memberikan apresiasi, motivasi, membimbing bawahan, serta terbuka terhadap kritik.
- b. Sebagai rekan kerja, akan bekerja dengan harmonis, membangun kompetisi sehat, toleransi, menghargai pendapat dan terbuka terhadap kritik serta etika kesejawatan.
- b. Sebagai bawahan, kami akan bersikap santun, meningkatkan kemampuan, berani mengemukakan pendapat, menginformasikan kepada pimpinan bila terdapat indikasi penyimpangan, menghindari ucapan intimidasi /fitnah/ merendahkan atasan.
- c. Sebagai sesama staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali, akan memperlakukan dengan cara yang sama dan adil tanpa memandang ras, suku, agama, jenis kelamin, kewarganegaraan, status perkawinan, keyakinan, politik.

#### 5.3 Komitmen Mutu dan Keselamatan Pasien

Staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan aman untuk pasien dan keluarga, pengunjung, serta masyarakat dalam bentuk:

1. Memberikan pelayanan sesuai standar sasaran keselamatan pasien dalam ketepatan identifikasi, komunikasi efektif, keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian, dan ketepatan pasien operasi, pengurangan risiko infeksi dan risiko jatuh.
2. Berkontribusi aktif dalam program peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

3. Mensosialisasikan dan membangun kesadaran tentang pentingnya keselamatan kepada pasien, keluarga, pengunjung, masyarakat, staf dan karyawan sehingga menjadi suatu budaya keselamatan.
4. Melaporkan setiap kejadian/insiden atau diduga menjadi suatu kejadian tidak diharapkan terhadap keselamatan kepada atasan langsung atau pejabat terkait.
5. Melaporkan kejadian terkait keselamatan tanpa takut mendapat sanksi.
6. Memberikan pelayanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi dan hak-hak lain sesuai regulasi tentang penghargaan hak pasien dan keluarga.

#### **5.4 Komitmen Kerahasiaan Informasi Medik**

Staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali berkomitmen menjaga privasi dan kerahasiaan informasi medik pasien dalam bentuk:

1. Selalu menghormati hak-hak pasien dan menjaga kepercayaan pasien.
2. Merahasiakan segala sesuatu yang kami ketahui tentang pasien bahkan setelah pasien itu meninggal dunia.
3. Tidak akan memberikan pernyataan tentang diagnosis penyakit dan/atau pengobatan pasien kepada pihak ke tiga tanpa izin dan persetujuan pasien.
4. Berkomunikasi dengan pasien dengan menggunakan bahasa yang mudah difahami dengan tidak mengeraskan suara, dan dilakukan di dalam ruangan yang terjaga dari pandangan pasien lain.
5. Berhati-hati dan mempertimbangkan implikasi sosial, ekonomi, budaya dan hukum dalam menyampaikan informasi kepada pasien yang mengalami gangguan jiwa, penyakit infeksi menular seksual dan penyakit lain yang dapat menimbulkan stigmatisasi masyarakat.
6. Melakukan pemeriksaan kesehatan dan menyampaikan informasi medis pasien dalam hal diminta oleh penyidik untuk kepentingan hukum dan peradilan atas dasar adanya surat permintaan keterangan ahli dari penyidik yang bersangkutan.

7. Tidak akan menggunakan rahasia pasien kami untuk merugikan pasien, keluarga, atau kerabat dekatnya dengan membukanya kepada pihak ke tiga atau yang tidak berkaitan.
8. Membuka rahasia medis pasien hanya untuk kepentingan pengobatan pasien tersebut, perintah undang-undang, permintaan pengadilan, untuk melindungi keselamatan dan kehidupan masyarakat.
9. Membuka atau mendiskusikan informasi medis pasien kecuali hanya dengan tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan pasien, penyandang biaya dan pihak pihak lain yang berwenang untuk mendapatkan informasi pasien dalam rangka perawatan dan pembayaran atas sepengetahuan dan seizin pasien.
10. Membatasi akses ke informasi medik pasien hanya didasarkan pada kebutuhan klinis atau hanya untuk kepentingan rumah sakit.
11. Menyadari bahwa membuka rahasia jabatan dapat membawa konsekuensi etik, disiplin dan hukum.

#### **5.5 Komitmen Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan**

Staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali berkomitmen untuk menegakkan dan meningkatkan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang berlaku di lingkungan RSMBM Provinsi Bali dalam bentuk komitmen untuk:

1. Melakukan tugas pelayanan kesehatan di RSMBM Provinsi Bali berlandaskan kepada peraturan perundang-undangan tentang praktik kedokteran, kesehatan, rumah sakit dan pendidikan kedokteran serta peraturan perundang-undangan lainnya yang memiliki legitimasi kuat yang dapat menyelesaikan berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan di RSMBM Provinsi Bali.
2. Memberikan pelayanan kesehatan di RSMBM Provinsi Bali yang telah memiliki perizinan sesuai peraturan yang berlaku.
3. Memberikan pelayanan kesehatan di RSMBM Provinsi Bali sesuai standar prosedur operasional dan standar profesi.
4. Mencatat semua data pasien ke dalam rekam medis.
5. Memberikan penjelasan terlebih dahulu secara lengkap dan memperoleh persetujuan dari pasien yang bersangkutan dan/atau

- keluarga terdekat pada setiap rencana tindakan medis yang akan dilakukan terhadap pasien.
6. Melaporkan kepada manajemen atau instansi yang berwenang terhadap setiap potensi pelanggaran hukum, peraturan, atau kebijakan di lingkungan RSMBM Provinsi Bali.
  7. Menerima pasien rujukan berdasarkan pada kebutuhan klinis pasien dan kemampuan kami untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan.
  8. Menerima pemberian imbalan jasa dalam bentuk apapun untuk pengiriman atau rujukan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan lain.
  9. Terlibat secara langsung maupun tidak langsung ke dalam kegiatan yang tidak bertujuan untuk kepentingan dan keuntungan pribadi.
  10. Memastikan bahwa semua pegawai, staf medis, dan pihak ketiga penyedia layanan pasien memiliki kompetensi yang sesuai.
  11. Memastikan bahwa semua pemasaran, pemasangan iklan, dilakukan dengan jelas, benar, akurat, dan sesuai dengan regulasi yang melindungi privasi pasien.
  12. Membantu Satuan Pemeriksa Internal (SPI) dalam kegiatan melakukan investigasi, audit, atau kajian sesuai petunjuk dari pimpinan apabila terdapat tuntutan hukum atau pemeriksaan dari Badan Pemeriksa.
  13. Memperoleh perlindungan hukum sejauh dalam menjalankan pekerjaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **5.6 Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*)**

Staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali berkomitmen untuk menjalankan tugas sesuai dengan kedudukan dan kewenangan yang dimiliki tanpa dipengaruhi oleh kepentingan pribadi dalam bentuk:

1. Memiliki moral dan tanggung jawab, tidak mementingkan kepentingan pribadi, mencegah keinginan pasien dan/atau keluarganya baik sengaja maupun tidak untuk menyimpang atau melanggar tatanan etika, disiplin, dan hukum yang dapat

mempengaruhi tujuan dan pelaksanaan tugas yang telah diatur oleh rumah sakit.

2. Memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai sistem, mekanisme dan peraturan yang diatur oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada figur publik untuk mencegah terjadinya kesalahfahaman.
3. Selalu mengutamakan kepentingan rumah sakit diatas kepentingan pribadi atau golongan.
4. Melakukan transaksi dan/atau menggunakan aset rumah sakit untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau golongan.
5. Menerima dan/atau memberi hadiah/manfaat dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan kedudukan di dalam rumah sakit.
6. Memanfaatkan informasi rahasia dan data rumah sakit untuk kepentingan di luar rumah sakit.
7. Memberikan perlakuan istimewa kepada pelanggan, pemasok, mitra bisnis, pemerintah atau pihak lain melebihi dari kebijakan yang ditetapkan rumah sakit.

### **5.7 Perlindungan dan Penggunaan Informasi, Properti dan Aset**

Staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali berkomitmen untuk melindungi informasi properti dan aset RSMBM Provinsi Bali dari kehilangan, pencurian, perusakan, dan penyalahgunaan dengan cara:

1. Mengelola setiap informasi yang menjadi tanggung jawab kami dengan penuh kehati-hatian serta menjaga kerahasiaan informasi dan penyampaiannya hanya dapat dilakukan oleh pejabat yang ditunjuk.
2. Menjaga, memelihara, mengamankan dan menyelamatkan aset rumah sakit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Tidak akan menggunakan dan memanfaatkan aset rumah sakit untuk kepentingan pribadi, kepentingan kelompok dan atau aktivitas politik serta pihak ketiga lainnya.
4. Tidak akan memalsukan atau mengubah informasi pada catatan atau dokumen yang ada.

5. Mematuhi ketentuan masa retensi terhadap penyimpanan catatan dan dokumen.
6. Tidak akan menggunakan teknologi untuk mengirim pesan yang bersifat melecehkan dan diskriminasi.

### **5.8 Keselamatan Lingkungan Kerja**

Staf klinis dan karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali berkomitmen untuk mempromosikan budaya keselamatan dan menjamin kualitas kesehatan dan keselamatan pasien dan keluarga, pengunjung, karyawan, dokter, dan penyedia layanan yang lain dengan cara:

1. Mentaati setiap peraturan perundang-undangan dan/atau standar tentang keamanan dan keselamatan kesehatan kerja.
2. Mendorong pasien dan keluarga mereka untuk melaporkan temuan dan keluhan terhadap kondisi yang tidak aman.
3. Berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman.
4. Segera melaporkan setiap kecelakaan kerja yang mengakibatkan cedera pegawai, dokter dan tenaga kesehatan, atau penyedia layanan lain, termasuk pihak ketiga atau pengunjung melalui proses pelaporan sesuai ketentuan berlaku.
5. Mengingatkan unit kerja dan pegawai yang terkait, apabila didapatkan praktik atau kondisi tidak aman yang ditemukan dalam lingkungan kerja.
6. Mematuhi semua peraturan dan prosedur untuk membuang limbah medis dan bahan berbahaya ke tempat yang telah disediakan.
7. Segera memberi tahu atasan kami jika kami terluka atau terkena penyakit akibat kerja.
8. Segera melaporkan insiden yang membahayakan keselamatan pasien kepada Tim Keselamatan Pasien.

### **5.9 Penagihan Biaya Perawatan dan Koding**

Staf klinis, karyawan, dan peserta didik RSMBM Provinsi Bali berkomitmen untuk membuat tagihan biaya perawatan yang akurat sesuai dengan tarif, ketentuan dan peraturan yang berlaku dan tidak melakukan kecurangan untuk pelayanan dan penagihan pasien umum maupun jaminan asuransi dengan cara:

1. Membuat kebijakan tentang tarif/biaya pelayanan yang akurat, transparan dan terbuka.
2. Menerapkan tarif dan penagihan sesuai peraturan yang berlaku dan perjanjian yang dilakukan dengan pihak penjamin biaya/asuransi.
3. Mengenakan biaya untuk semua layanan kesehatan yang tersedia sesuai tarif dan pengkodean yang berlaku.
4. Melaporkan dan mengembalikannya sesuai ketentuan berlaku, apabila terdapat kelebihan pembayaran.
5. Melakukan verifikasi apabila terdapat tagihan dan pembayaran yang tidak akurat.
6. Merespons pertanyaan dan keluhan terkait tagihan pasien dengan jujur.
7. Menyiapkan dokumen yang dibutuhkan untuk menanggapi, atau mengantisipasi, permintaan oleh badan pemeriksa atau pengadilan yang terkait dengan pembiayaan pasien.

#### **5.10 Tanggung Jawab Sebagai RS Pendidikan**

Sebagai RS Rujukan dan RS Pendidikan, staf klinis, karyawan, dan peserta didik RSMBM Provinsi Bali bertanggung jawab terhadap pendidikan klinis yang berlangsung di RSMBM Provinsi Bali dalam kolaborasi dengan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana yang mengutamakan keselamatan pasien dalam bentuk:

1. Menjaga budaya dan iklim pendidikan yang beretika, perilaku dan tutur kata para tenaga akademik sejalan dengan nilai-nilai luhur profesi kedokteran.
2. Bertindak sebagai model peran yang diperlukan dalam pembinaan sikap dan tingkah laku yang baik bagi anak didik sesuai tuntutan profesi kedokteran, baik sebagai dokter maupun sebagai ilmuwan.
3. Memperhatikan kenyamanan pasien dan keluarga, terjaga privasinya dan dihormati autonominya.
4. Melakukan supervisi dan bimbingan kepada peserta didik yang ikut dalam perawatan untuk menjamin keselamatan pasien.
5. Selalu mempertahankan dan meningkatkan kompetensi sebagai tenaga pendidik klinis.

### **5.11 Kepatuhan Terhadap Penelitian Klinis**

Staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali akan melakukan penelitian klinis sesuai dengan prinsip-prinsip etika dalam menghargai manusia, mempunyai azas manfaat, dan keadilan dalam bentuk:

1. Memberlakukan subyek penelitian sebagai individu yang memiliki autonomi penuh, dan tidak akan memanfaatkan mereka semata sebagai alat untuk mencapai tujuan penelitian.
2. Memahami bahwa pasien kami yang berpartisipasi dalam penelitian klinis mempunyai hak dan perlindungan yang diberikan kepada pasien kami umumnya.
3. Memenuhi dan mematuhi prinsip-prinsip perlindungan subyek manusia dan praktik klinis yang baik untuk penelitian (*good clinical practice/gcp*) dan mematuhi pedoman penelitian klinis di RSMBM Provinsi Bali.
4. Memberikan informasi kepada pasien yang menjadi subyek penelitian sebelum melakukan penelitian dan mereka berhak untuk menyetujui atau menolak berpartisipasi dalam penelitian.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi penelitian klinis untuk memantau kejadian tidak diinginkan terjadi pada subyek penelitian.

**BAB VI**  
**PENEGAKAN PEDOMAN PERILAKU PEGAWAI**  
**(CODE OF CONDUCT)**

Pedoman perilaku pegawai (*code of conduct*) ini menjadi pedoman bersikap dan bertindak dalam melaksanakan tugas-tugas di rumah sakit bagi sesama staf klinis dan karyawan serta peserta didik di lingkungan RSMBM Provinsi Bali. Setiap pelanggaran terhadap pedoman perilaku dan ketentuan-ketentuan pelanggaran disiplin yang berlaku di lingkungan RSMBM Provinsi Bali, yang dapat secara langsung maupun tidak langsung mengakibatkan kerugian finansial maupun non finansial bagi rumah sakit, merupakan tindakan indisipliner sehingga patut dikenakan sanksi sesuai tingkat pelanggarannya.

**6.1 Penanggung Jawab Penegakan Etika dan Perilaku**

Wakil Direktur Administrasi Sumber Daya RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali bertanggung jawab atas penegakan etika dan perilaku bagi seluruh staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali. Untuk menjaga efektivitas pelaksanaan di lingkungan rumah sakit dibentuk Komite Etik dan Hukum, Komite Medik, Komite Keperawatan, dan Komite Tenaga Kesehatan dengan tujuan terselenggaranya pelayanan konsultasi dan penyelesaian dilema etik, pelanggaran etik dan sengketa hukum yang meliputi antara lain interdisiplin ilmu, antar profesi, antar staf, antara pasien dan rumah sakit serta antar staf dengan pasien. Kasubag Kepegawaian bertanggung jawab untuk dapat mendiseminasikan dasar-dasar penerapan etika dalam pelaksanaan kerja oleh semua pegawai, staf klinis, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali.

Penanggungjawab penegakan etika perilaku profesi medik dilaksanakan oleh Komite Medik (Sub Komite Etika Profesi Medik), penanggungjawab penegakan etika dan perilaku profesi keperawatan adalah Komite keperawatan (Sub Komite Etik Profesi Keperawatan), penanggungjawab penegakan etika perilaku profesi tenaga kesehatan oleh Komite Tenaga Kesehatan (Sub Komite Etika Disiplin) dan profesi lain dibawah tanggung jawab Kasubag Kepegawaian.

## **6.2 Pelaporan Tindakan Penyimpangan**

Pelaksanaan Pedoman Perilaku merupakan komitmen dan tanggung jawab seluruh pegawai, staf klinis, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali. Setiap pegawai, staf klinis, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali dalam rangka melaksanakan tugasnya yang mengetahui adanya pelanggaran atau diduga terjadinya pelanggaran terhadap pedoman perilaku ini, berkewajiban untuk melaporkan kepada atasan langsung. Terhadap laporan atau pengaduan atas pelanggaran terhadap pedoman perilaku akan ditangani sebagai berikut:

- a. Memberlakukan setiap pengaduan baik dari sumber internal maupun eksternal rumah sakit sebagai "confidential" atau "rahasia".
- b. Melindungi siapa saja yang memberikan laporan dan pengaduan atas dugaan perilaku yang menyimpang.
- c. Tindak lanjut dari pelaporan dan pengaduan terhadap dugaan perilaku yang menyimpang adalah melakukan pemeriksaan untuk memastikan kebenaran dugaan penyimpangan tersebut.
- d. Tindak lanjut pada laporan yang benar dilakukan oleh atasan langsung dan dapat disampaikan kepada atasan tertinggi baik di lingkungan RSMBM Provinsi Bali bila proses pemenuhan tindak lanjut tidak dilakukan di tingkat unit kerja.
- e. Pelaporan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh anggota direksi disampaikan kepada dewan pengawas.

## **6.3 Kesulitan Melaksanakan Peraturan**

Bagi staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali yang mengalami kesulitan atau hambatan untuk menerapkan ketentuan-ketentuan yang terdapat pada Pedoman Perilaku ini, agar memberikan laporan secara tertulis kepada atasan langsung untuk selanjutnya dilakukan tindak lanjut ke pimpinan tertinggi RSMBM Provinsi Bali. Laporan tertulis tersebut wajib ditindak lanjuti oleh penerima laporan sesuai dengan kapasitasnya.

#### **6.4 Pembelaan**

Bagi staf klinis, karyawan, serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali yang dituduh melakukan pelanggaran terhadap Pedoman Perilaku ini memiliki hak untuk menyampaikan penjelasan dalam rangka pembelaan atas dirinya dan disampaikan kepada Kepala Sub Bagian Kepegawaian. Penerima laporan dapat mempertimbangkan untuk menerima atau tidak menerima penjelasan tersebut.

#### **6.5 Sanksi Pelanggaran**

- a. Setiap staf klinis, karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap Pedoman Perilaku ini akan dijatuhkan sanksi.
- b. Sanksi bagi staf klinis, karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali yang melakukan pelanggaran ditetapkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian setelah mendapat masukan dari Komite Etik dan Hukum yang ditetapkan sesuai ketentuan rumah sakit.
- c. Staf klinis, karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali yang melakukan pelanggaran pedoman perilaku ini dapat dikenakan sanksi moral, administratif dan/atau disiplin sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Staf klinis, karyawan serta peserta didik RSMBM Provinsi Bali yang dikenakan sanksi moral dan tidak bersedia mengajukan permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis atau membuat pernyataan penyesalan dapat dijatuhi hukuman disiplin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VII**

### **PENYELESAIAN DILEMA ETIK**

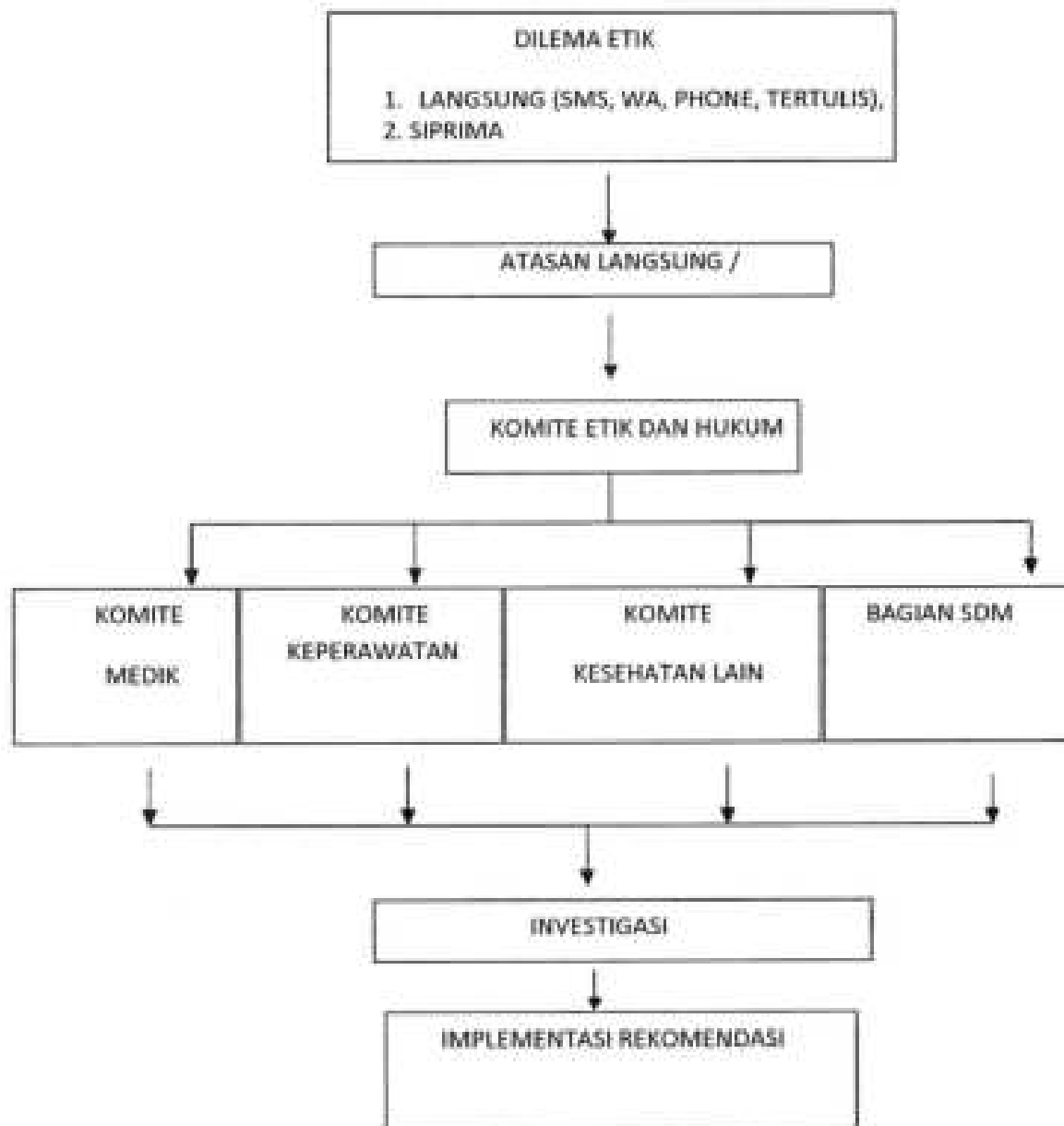
#### **7.1 Langkah-langkah Penyelesaian Masalah/dilema Etik**

1. Menerima pelaporan :
  - a. Menerima pelaporan tertulis yang dikirim oleh atasan langsung. Penyampaian pelaporan dapat tertulis dengan menggunakan format laporan, menggunakan pesan singkat/ *whatsapp* dengan menggunakan telepon atau melaporkan langsung ke Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite tenaga kesehatan lainnya atau Bagian SDM
  - b. Menerima pelaporan melalui sistem rumah sakit Pelaporan dapat melalui link: *simetris.net* yang bisa di akses oleh seluruh pengawai rumah sakit.
2. Melakukan identifikasi dan pengajian tentang kasus yang diadukan bahwa kasus tersebut benar terjadi, dilengkapi dengan bukti lapangan dan bukti pelaporan (dokumen tertulis, audio, video) sebagai pengganti sumber masalah, fakta medis, fakta keperawatan, fakta psikosial dan keinginan pelaporan terhadap masalah yang dilaporkan.
3. Dari semua data yang ada selanjutnya menentukan rumusan tindak lanjut. Tindak lanjut dapat berupa bimbingan dan pembinaan serta dapat pula dilakukan sidang masalah etik dan disiplin bila dipandang perlu untuk memastikan sumber masalah dan pemecahan masalah yang terjadi.
4. Proses pembinaan dan bimbingan dapat berupa evaluasi diri, (*self assesmen*), evaluasi penerapan standar dan dapat berupa teguran (lisan dan tulisan) atau dapat dilakukan proses pembinaan yang tertuang dalam berita acara pembinaan (formulir terlampir) berupa pelaksanaan pelatihan, presentasi terkait substansi, kemampuan dan kompetensi terhadap individu pada masa tertentu. Namun apabila substansi kasus etik dan disiplin yang berat, komitedan bagian SDM dapat memberikan keputusan rekomendasi penghilangan hak dan fungsi terhadap pekerjaan seseorang kepada rumah sakit berdasarkan hasil keputusan rapat atau sidang etik

disiplin.

5. Apabila persidangan etik dan disiplin dipandang perlu maka perlu mempersiapkan persidangan yg meliputi:
  - a. Mengundang pelapor
  - b. Mengundang saksi pelapor
  - c. Mengumpulkan bukti-bukti
  - d. Mempersiapkan dokumen yang terkait dengan masalah yang diadukan, termasuk surat pengaduan, standar, kode etik dan perangkatnya serta dokumen rekam medik biladiperlukan.
6. Memfasilitasi individu terkait dan tim etik menghadiri persidangan.
7. Melaksanakan persidangan:
  - a. Memastikan bahwa yang dialami adalah masalah etik, dengan melakukan penelaahan terkait dengan etik (tidak melakukan pelanggaran terhadap prinsip etik, *beneficence*, *non maleficence*, *autonomy* dan *justice*).
  - b. Melakukan penelaahan, menggunakan instrument pengkajian butir kode etik
  - c. Merumuskan dan menetapkan masalah etik yang terjadi
  - d. Memutuskan dan menetapkan langkah pembinaan atau sangsi sesuai ketentuan yang berlaku
  - e. Membuat berita acara persidangan dan menyampaikan keputusan dan pembinaan dan atau sangsi yang ditetapkan kepada institusi atau bidang terkait
  - f. Mengirimkan kepada atasan dan pimpinan institusi atau organisasi profesi sebagai lembaga atau instansi *supervise*.

Skema Pelaporan Masalah Etik / Dilema Etik dan Disiplin Pegawai



**BAB VIII**  
**PENGAMBILAN KEPUTUSAN ETIK DAN ADVOKASI**

**8.1 Peran pimpinan yang berhubungan dengan pengambilan keputusan etik dan advokasi**

1. Pemahaman mengenai nilai - nilai pribadi dan keyakinan mengenai hak, tugas dan tujuan hidup
2. Menerima bahwa ketidakpastian merupakan bagian dalam pembuatan keputusan
3. Menerima bahwa hasil negatif mungkin timbul dari proses pembuatan keputusan etika
4. Berani mengambil resiko
5. *Role model* dalam pembuatan keputusan etik
6. Sebagai advokasi bagi klien bahwa ada profesi
7. Mengkomunikasikan secara jelas tindakan etika yang diharapkan
8. Memberikan iklim yang baik dimana perawatan dapat diberikan sesuai dengan keberagaman sosial budaya

**8.2 Fungsi manajemen yang berhubungan dengan pengambilan keputusan etika dan advokasi**

1. Menggunakan pendekatan sistematis
2. Mengenali hasil keputusan etika yang diambil
3. Menggunakan kerangka etika yang sudah ada untuk mengklarifikasi nilai dan keyakinan
4. Menerapkan prinsip-prinsip etika dalam pengambilan keputusan
5. Memahami aspek hukum yang dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan
6. Mengevaluasi kualitas keputusan secara berkesinambungan
7. Mengenali dan memberikan penghargaan bagi bawahan yang bertindak sesuai etika
8. Mengambil tindakan yang tepat untuk bawahan yang bertindak tidak sesuai etika

## **BAB IX**

### **PENUTUP**

Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*) ini merupakan bagian tak terpisahkan dari tata kelola rumah sakit pendidikan yang baik, namun disadari bahwa panduan ini tidak dapat mengarahkan seluruh tindakan yang tepat pada setiap situasi. Oleh karenanya RSMBM Provinsi Bali sangat mengandalkan setiap insan untuk selalu berpikir dan bertindak secara benar dan tepat dalam situasi dan kondisi yang dihadapi dengan mengedepankan kepentingan rumah sakit.

Untuk menjaga kesesuaian, panduan perilaku ini akan dikaji secara berkala dan diperbaharui sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan RSMBM Provinsi Bali, pemangku kepentingan, dan terutama mutu serta keselamatan pasien.

Lampiran I : Pernyataan Komitmen untuk Mematuhi *Code of Conduct*

Setiap insan RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali wajib untuk memberikan pernyataan sebagai komitmen pribadi untuk mematuhi *Code of Conduct*.

KOMITMEN UNTUK MEMATUHI *CODE OF CONDUCT*

Yang bertandatangan di bawah ini, saya

Nama : .....

Unit Kerja : .....

Jabatan : .....

Menyatakan bahwa:

1. Telah menerima Buku Pedoman Perilaku Pegawai RS MATA BALI MANDARA PROVINSI BALI dan telah memahami isi dari Buku Pedoman Perilaku Pegawai RS MATA BALI MANDARA PROVINSI BALI.
2. Bersedia mematuhi apa yang telah menjadi komitmen insan RS MATA BALI MANDARA PROVINSI BALI sesuai Buku Pedoman Perilaku Pegawai serta bersungguh-sungguh dengan ketetapan hati akan menerapkannya dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sehari-hari.
3. Siap menerima konsekuensi bila melakukan pelanggaran atas komitmen perilaku yang telah ditetapkan dalam Buku Pedoman Perilaku Pegawai sebagai Pegawai RS MATA BALI MANDARA PROVINSI BALI, saya akan memegang komitmen RSMBM Provinsi Bali untuk mengembangkan reputasi rumah sakit dengan integritas yang tinggi dan perilaku terpuji.

Denpasar,.....

(matera Rp. 6000,-)

(Nama Lengkap dan Tanda Tangan)

Lampiran II: Kerangka Etik RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali

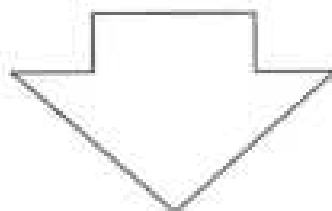
**Prinsip Dasar Penerapan Etik**

**Prinsip Etik:** Respek, Autonomi, Kemurahan Hati (*Beneficence*), Tidak Mencederai (*Non Maleficence*), Kerahasiaan (*Confidential*), Keadilan (*Justice*), Kesetiaan

**Nilai-Nilai Etik:** Kesehatan dan Kesejahteraan, Pilihan, Martabat, Akuntabilitas, Lingkungan Rumah Sakit yang Kondusif

**Tujuan:** Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu, profesional dan dapat dipertanggung jawabkan secara etik dan hukum.

<b>Sasaran Etik Rumah Sakit</b>	<b>Sasaran Etik Profesi</b>	<b>Sasaran Etik Penelitian</b>
Tercapainya Visi Misi dan menjalankan nilai-nilai RSMBMProvinsi Bali sesuai dengan kode etik rumah sakit	Meningkatkan profesionalisme, disiplin, etika dan perilaku profesi medis dan keperawatan untuk menjaga keselamatan pasien	Menjaga keberlangsungan penelitian yang dilakukan sesuai prinsip dasar penelitian yang meliputi: menghargai manusia, melakukan subjek penelitian dengan adil, meminimalkan risiko dan meningkatkan manfaat.



**Strategi:**

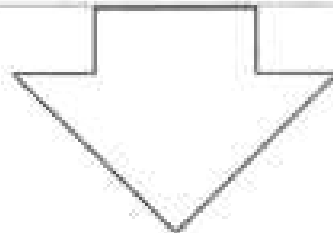
1. Membangun budaya keselamatan
2. Melakukan sosialisasi etik dan hukum
3. Melakukan sosialisasi pedoman perilaku pegawai

**Akuntabilitas**

**Dasar Hukum:** Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI), Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI), Kode Etik Keperawatan Indonesia, Kode Etik Pegawai

**Penanggung jawab:** Komite Etik dan Hukum, Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lain, Kasubag Kepegawaian.

**Kebijakan dan Prosedur:** Pedoman Etik dan Hukum, Pedoman Perilaku Pegawai, Pedoman Penelitian

**PELAKSANAAN ETIK**

<b>Etik Rumah Sakit</b>	<b>Etik Profesi</b>	<b>Etik Penelitian</b>
1. Menjaga hak pasien	1. Melakukan pembinaan profesionalisme	1. Menjamin adanya Ethical Clearance (EC) dan Informed Consent (IC) pada penelitian yang melibatkan manusia
2. Bertanggungjawab terhadap lingkungan dan masyarakat	2. Menjaga disiplin perilaku profesional	2. Melakukan kajian penelitian
3. Menjamin keselamatan kerja pegawai	3. Melakukan pemeriksaan terhadap staf medis dan keperawatan yang diduga melakukan pelanggaran etik.	3. Melakukan pemantauan dan evaluasi penelitian
4. Memelihara hubungan dengan pemilik dan pemangku kepentingan (stakeholder)		
5. Melakukan promosi dan pemasaran sesuai dengan Kode		

Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI) 6. Menyediakan kebijakan penerimaan, transfer dan pemulangan pasien		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--