



# PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram  
Kode Post : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. Website:rsud.ntbprov.go.id



## KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NTB NOMOR : 188.4 / 197 /RSUDP/2017

### TENTANG

#### PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN ( WHISTLE BLOWER ) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

#### DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Menimbang

- a. bahwa untuk mendorong peran serta pejabat / pegawai di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan masyarakat dalam upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi, pelanggaran dan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat / pegawai di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, perlu dibangun system informasi untuk penyaluran pengaduan yang handal;
- b. Bawa saluran pengaduan yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah Tim Pengelola dan Tindak Lanjut Pengaduan (*Whistle Blower*) adalah Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) untuk melaporkan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat / pegawai di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam bentuk *Whistle Blowing System* ( WBS )
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Tim Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pengaduan (*Whistle Blower*) di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75 dan Tambahan Lembar Negara Nomor 3851);
2. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
3. Undang-undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005 - 2025;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014*;

7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1333/MENKES / SK / XII / 1999 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
8. Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
9. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 41 thun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 22 tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
10. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomr 32 Tahun 2014 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2014-2018;
11. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara barat No : 37 Tahun 2011 tentang Penerapan Status Pola Pengelolaan Keuangan BLUD/PPK-BLUD

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN ( WHISTLE BLOWER ) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola dan Tindak Lanjut Pengaduan ( Whistle Glower ) di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada DPA BLUD / RBA BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan ataupun perubahan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Mataram  
pada tanggal : 18 juli 2017

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,



dr. H. LALU HAMZI FIKRI, MM

Pembina  
NIP. 19740621 200012 1 007

Lampiran  
Nomor  
Tanggal  
Tentang

: Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat  
: 188.4 / 147 / RSUDP/2017  
: 18 Juli 2017  
: Pembentukan Tim Pengelola dan Tindak Lanjut Pengaduan (Whistle Blower) di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

NO	NAMA JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
1	Ketua UPM	Penanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"><li>- Memberikan pengarahan kepada Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) dalam rangka memperlancar pelaksanaan pengelolaan dan tindak lanjut Pengaduan.</li><li>- Memutuskan Pengaduan yang akan dilanjutkan dengan proses audit setelah mempertimbangkan hasil telaah Pengaduan dari Tim Penelaah Unit Pengaduan Masyarakat (UPM).</li><li>- Menerbitkan Surat Tugas pada Tim Penelaah dan Tim Audit di Unit Pengaduan Masyarakat berkaitan pelaksanaan pengelolaan dan penanganan Pengaduan.</li><li>- Menerbitkan laporan pelaksanaan pengelolaan dan penanganan Pengaduan.</li><li>- Memonitor dan mengevaluasi perkembangan pelaksanaan pengelolaan dan openanganan Pengaduan.</li></ul>
2	Unit Pelayanan Informasi dan Pengaduan Terpadu	Administrasi dan Telaah	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengelola administrasi <i>user name</i> dan <i>password</i> di system WBS yaitu menambah <i>user</i>, menonaktifkan <i>user</i> dan melakukan reset <i>password</i> untuk <i>user</i>.</li><li>- Memeriksa / memonitor service yang berjalan di server secara berkala.</li><li>- Pemeliharaan server dapat meliputi sejumlah aha misalnya pemeriksaan hard disk, penyediaan back up berkala dan melakukan pemeriksaan log file.</li><li>- Melakukan back up ( minimal 3 bulan sekali ) data-data yang ada di server di pindahkan ke dalam media back up DVD-ROM dan menyimpan DVD-ROM di tempat yang aman dan terjaga kerahasiaannya.</li></ul>

3	Satuan Pengawas Internal (SPI) Komite Etik	Audit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memonitor seluruh pengaduan yang masuk ke system WBS.</li> <li>- Memproses Pengaduan yang di serahkan oleh penelaah dari Unit Pelayanan Masyarakat (UPM).</li> <li>- Membuat laporan berkala terkait penanganan pengaduan masuk dan disampaikan kepada Direktur.</li> </ul>
---	---	-------	--

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,



RSUD PROVINSI NTB

dr. H. LALU HAMZI FIKRI, MM

Pembina

NIP. 19740621 200212 1 007

 <p><b>RSUD PROVINSI NTB</b> Melayani Dengan Tulus &amp; Santun</p>	<b>PENGENDALIAN WHISTLE BLOWING SYSTEM</b>		
	NO.DOKUMEN <i>047/03/03/01/2018</i>	NO. REVISI 00	HALAMAN 1/1
<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</b>	Tgl. Terbit <i>2 - 01 - 2018</i>	 <p>DITETAPKAN DIREKTUR RSUD PROVINSI NTB <i>RUMAH SAKIT DAERAH</i> dr. H. Lalu Hamzi Fikri, MM NIP. 19740621 200212 1 007</p>	
<b>PENGERTIAN</b>	<p><i>Whistle Blowing System</i> adalah sarana komunikasi bagi stakeholder RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk memberikan informasi kepada unit pengaduan dilanjutkan ke SPI serta komite-komite terkait mengenai tindakan (perbuatan/perilaku/kejadian) yang tidak normative atau tidak beretika, pelanggaran hukum, atau pelanggaran pedoman yang telah ditetapkan sesuai ketentuan di RSUD Provinsi NTB.</p>		
<b>TUJUAN</b>	<p>Sebagai alat deteksi dini terhadap sesuatu tindakan perbuatan pelanggaran hukum, etika dan benturan kepentingan oleh civitas hospitalia RSUD Provinsi NTB</p>		
<b>KEBIJAKAN</b>	Keputusan Direktur RSUD Provinsi NTB No: 188.4/147/RSUDP/2017		
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadu (<i>whistle blower</i>) mengisi formulir pengaduan yang diterbitkan oleh Unit Pengaduan Masyarakat RSUD Provinsi NTB</li> <li>2. Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) menerima formulir pengaduan yang telah diisi oleh pengadu (<i>whistle blower</i>) untuk dilakukan proses proses admin dan telaah</li> <li>3. Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) meneruskan hasil proses admin dan telaahan ke Satuan Pengawas Internal (SPI) dan komite-komite terkait.</li> <li>4. Masing-masing pihak, bidang, bagian, sub bagian, seksi atau komite terkait melakukan proses dan audit</li> <li>5. Pengadu menerima surat pemberitahuan tindak lanjut hasil penetapan pengaduan dari direktur dan Dewan Pengawas</li> </ol>		
<b>UNIT TERKAIT</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seluruh Pejabat lingkup RSUD Provinsi NTB</li> <li>2. Seluruh Komite lingkup RSUD Provinsi NTB</li> <li>3. Seluruh karyawan RSUD Provinsi NTB</li> <li>4. Pelanggan RSUD Provinsi NTB</li> </ol>		