



**MONITOR DAN EVALUASI PENGADUAN  
MELALUI WHISTLE BLOWING SYSTEM  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

**TAHUN 2020**

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**  
Jln. Kol. Soetarto 132 Surakarta Kodepos 57126 Telepon: (0271)  
634634  
Faksimile (0271) 637412, Email:  
[rsdmoewardi@jatengprov.go.id](mailto:rsdmoewardi@jatengprov.go.id) Website: [rsmoewardi.jatengprov.go.id](http://rsmoewardi.jatengprov.go.id)

---

LAPORAN

Kepada yth. : Direktur RSUD Dr. Moewardi  
Dari : Satuan Pemeriksaan Internal  
Tanggal : 12 Juli 2020  
Nomor : /SPI/VII/2020  
Hal : Monitor dan evaluasi pengaduan melalui Whistle Blowing System bulan April s/d Juni 2020

---

- I. Dasar :
- a. Keputusan Direktur RSUD Dr. Moewardi Nomor 188.4/1.953/2017, tanggal 1 Februari 2017 tentang Pengangkatan Satuan Pemeriksaan Internal RSUD Dr. Moewardi,
  - b. Keputusan Direktur RSUD Dr. Moewardi Nomor 188.4/3820/2018, tanggal 16 Maret 2018 tentang Pengelolaan Whistle Blowing System di RSUD Dr. Moewardi,
- Sesuai dasar tersebut diatas dilaporkan hasil monitor dan evaluasi Pengaduan melalui Whistle Blowing System bulan April s/d Juni 2020 di RSUD Dr. Moewardi (terlampir)
- II. Demikian laporan ini dibuat untuk menjadi periksa.

Ketua Satuan Pemeriksaan Internal  
RSUD Dr. MOEWARDI

Shobari, S.Kep,M.Kes  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630315 198903 1 015

Tembusan Yth:

1. Ketua Tim Pembangunan Zona Integritas (ZI)
2. Arsip

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK)/Wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) yang dicanangkan RSUD Dr. Moewardi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra RSUD Dr. Moewardi yang dilaksanakan melalui Manajemen Perubahan, Penataan tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas, Penguatan pengawasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam upaya RSUD Dr. Moewardi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan terdapat pelanggaran sehingga menghambat proses pembangunan Zona Integritas. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

#### **1.2 Dasar Hukum**

1. UU No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. Undang-Undang No: 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. UU no 15 tahun 2002 Jo UU No 25 Tahun 2003 Tentang Tindak Pidana Pencucian Uang
4. UU No 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan
5. UU No 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban
6. PP No 71 Tahun 2000 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
7. PP No 57 Tahun 2003 Tentang Tata Cara Perlindungan Khusus Bagi Pelapor dan Sanksi Tindak Pidana Pencucian Uang
8. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 700/7/2014 tentang Unit Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
9. Keputusan Direktur Nomor 188.4/8125/2016 tentang Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di RSUD Dr. Moewardi;
10. Keputusan Direktur Nomor 188.4/11.716/2016 tentang Pengelola *Whistle Blowing System (WBS)* RSUD Dr. Moewardi.
11. Keputusan Direktur RSUD Dr. Moewardi tentang Kode Etik Profesi.
12. Keputusan Direktur RSUD Dr. Moewardi No: 188.4/316.A/2013 tentang Kebijakan Pelayanan RSUD Dr. Moewardi.
13. Peraturan Gubernur Nomor 22 tahun 2017 tentang Penerapan dan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah.
14. Pedoman *Whistle Blowing System (WBS)* RSUD Dr. Moewardi.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Sekretariat Penanganan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Sekretariat Penanganan Pengaduan

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

### **2.1 Definisi**

- 1) Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh pegawai dan masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kecurangan di lingkungan RSUD Dr. Moewardi
- 2) Satuan Pemeriksaan Internal yang selanjutnya di singkat SPI adalah unit kerja yang sebagian tugasnya dan fungsi untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan di Lingkungan RSUD Dr. Moewardi.
- 3) Aplikasi adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan

### **2.4 Unsur-Unsur Pengaduan**

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu:

- 1) *What*, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
- 2) *Where*, di mana perbuatan dilakukan;
- 3) *When*, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
- 4) *Who*, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
- 5) *How*, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

### **2.5 Bentuk Pengaduan**

Pengaduan dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian yaitu:

- 1) Pelanggaran Disiplin Pegawai;
- 2) Penyalahgunaan Wewenang oleh pejabat;
- 3) Mal Administrasi;
- 4) Pemerasan/Penganiayaan;
- 5) Perilaku Amoral/Perselingkuhan dan Kekerasan dalam Rumah Tangga;
- 6) Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 7) Pengadaan Barang dan Jasa;
- 8) Pungutan Liar;
- 9) Percaloan;
- 10) Narkoba;
- 11) Pelayanan Publik;
- 12) Benturan Kepentingan

### **2.6 Saluran pengaduan**

- 1) Pengaduan disampaikan melalui aplikasi *Whistleblowing System (WBS)*
- 2) Pengaduan disampaikan langsung kepada SPI;
- 3) Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada SPI
- 4) Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan

## 2.7 Pengelola Pengaduan

Unit kerja yang mempunyai tugas melakukan penelusuran/ricek terhadap kebenaran laporan atau informasi tentang penyimpangan yang mungkin terjadi adalah Satuan Pemeriksaan Internal,

Pengelola pengaduan sesuai Keputusan Direktur RSUD Dr. Moewardi No 188.4/8580/2017 tentang Pengelola Pengaduan RSUD Dr. Moewardi tanggal 14 Juli 2017 yang mempunyai tugas:

- 1) Menelaah Pengaduan pengaduan yang masuk;
- 2) Melakukan penyelidikan/investigasi secara komprehensif untuk mendapatkan alat bukti yang diperlukan;
- 3) Memanggil pihak terkait baik internal maupun eksternal rumah sakit;
- 4) Membuat laporan dan merekomendasikan kepada Direktur RSUD Dr. Moewardi .

## 2.8 Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan

SPI melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan. Pengaduan dinyatakan selesai jika:

- 1) Pengadu mencabut pengaduan;
- 2) Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi SPI kepada Pengadu;
- 3) Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan;

### BAB III HASIL YANG DICAPAI DAN ANALISIS

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu Januari s/d Maret Tahun 2020 terdapat 0 pengaduan di rinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan gambar diagram berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Per Saluran Pengaduan yang dikelola SPI

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	melalui aplikasi <i>Whistleblowing System (WBS)</i>	0
2	Pengaduan disampaikan langsung kepada SPI	0
3	Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada SPI	0
4	Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan	0
	Lainnya	0
	<b>Jumlah</b>	0

Tabel 1. Jumlah Pengaduan berdasarkan bentuk pengaduan yang dikelola SPI

No	Bentuk Pengaduan	Bulan		
		April	mei	Juni
1	Pelanggaran Disiplin Pegawai	0	0	0
2	Penyalahgunaan Wewenang oleh pejabat	0	0	0
3	Mal Administrasi	0	0	0
4	Pemerasan/Penganiayaan	0	0	0
5	Perilaku Amoral/Perselingkuhan dan Kekerasan dalam Rumah Tangga	0	0	0
6	Korupsi, Kolusi dan Nepotisme	0	0	0
7	Pengadaan Barang dan Jasa	0	0	0
9	Percaloan	0	0	0
8	Pungutan Liar	0	0	0
10	Narkoba	0	0	0
11	Pelayanan Publik	0	0	0
12	Benturan Kepentingan	0	0	0

#### **BAB IV REKOMENDASI**

Disarankan untuk segenap Civitas Hospitalia RSUD Dr. Moewardi agar memanfaatkan fasilitas ini.

Gunakan unsur Pengaduan supaya mudah ditindaklanjuti yaitu *What, Where, When, Who, How,*