

MAKALAH PERSI AWARD

IMPLEMENTASI *WHISTLE BLOWING SYSTEM* DI RUMAH SAKIT HERMINA DEPOK



KATEGORI 1

KODE ETIK DAN PERILAKU RUMAH SAKIT

Disusun Oleh:

Diana Rahayu

Nunun Rahmawati Suci

dr. Hernita S. Satryana, MARS

RUMAH SAKIT HERMINA DEPOK

TAHUN 2024

RINGKASAN

Organisasi yang baik membutuhkan implemementasi *Good Corporate Governance* yang memberikan jaminan berlangsungnya sistem dan proses pengambilan keputusan organ perusahaan berlandaskan pada prinsip keadilan, transparan, bertanggung jawab dan akuntabel. Hal ini terkait dengan *stakeholders* perusahaan, misalnya kreditor, *supplier*, masyarakat, pemerintah, konsumen, serta lembaga swadaya masyarakat. Dalam pelaksanaannya terdapat fungsi pengecekan dan pertimbangan kewenangan atas pengendalian perusahaan yang dapat membatasi munculnya peluang, yakni peluang pengelolaan yang salah dan peluang penyalahgunaan wewenang / aset perusahaan. Untuk dapat memberikan rasa aman bagi seluruh karyawan dan stakeholder RS maka *Whistle Blowing System* diimplementasikan di RS Hermina Depok.

Kata Kunci: *Whistleblowing, Good Corporate Governance, Stakeholder*

IMPLEMENTASI *WHISTLE BLOWING SYSTEM* DI RUMAH SAKIT HERMINA DEPOK

I. LATAR BELAKANG

Dalam pengelolaan organisasi yang baik diperlukan implementasi *Good Corporate Governance* yang memberikan jaminan berlangsungnya sistem dan proses pengambilan keputusan organ perusahaan berlandaskan pada prinsip keadilan, transparan, bertanggung jawab dan akuntabel; yang dalam proses pengambilan keputusan, organ perusahaan ini juga terkait dengan *stakeholders* perusahaan, misalnya kreditor, *supplier*, masyarakat, pemerintah, konsumen, serta lembaga swadaya masyarakat. Dalam pelaksanaannya terdapat fungsi pengecekan dan pembatasan kewenangan atas pengendalian perusahaan yang dapat membatasi munculnya peluang, yakni peluang pengelolaan yang salah dan peluang penyalahgunaan wewenang / aset perusahaan. Potensi perilaku yang bisa menimbulkan efek buruk pada pengelolaan perusahaan yang profesional adalah *Prosocial behavior*. Brief dan Motowidlo (1986) mendefinisikan *prosocial organizational behavior* sebagai perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh anggota sebuah organisasi terhadap individu, kelompok, atau organisasi yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan individu, kelompok, atau organisasi tersebut. *Prosocial behavior* menjadi teori yang mendukung intensi *whistleblowing*.

Near dan Miceli (1988) mengemukakan bahwa *whistleblower* melakukan pelaporan dugaan pelanggaran dalam upaya membantu korban dan memberikan manfaat bagi organisasi karena mereka yakin bahwa perbuatan pelanggaran tersebut tidak sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi. Di Indonesia istilah *whistleblowing* identik dengan perilaku individu yang melaporkan tindakan yang mengindikasikan terjadinya korupsi / kecurangan di organisasi tempat bekerja sehingga memiliki akses informasi yang memadai mengenai tindakan yang menyimpang tersebut. Tindakan *whistleblowing* ini tidak hanya menguntungkan organisasi itu sendiri tetapi juga karyawan di dalamnya.

Kaplan (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa *whistleblower* cenderung memilih jalur anonim salah satunya karena alasan keamanan. Ini sejalan dengan Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) (2008) yang menyatakan bahwa tindakan *whistleblowing* umumnya dilakukan secara rahasia (*confidential*) serta harus dilakukan dengan iktikad baik dan bukan merupakan suatu keluhan pribadi atas suatu kebijakan perusahaan tertentu (*grievance*) ataupun didasari kehendak buruk atau fitnah. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka RS Hermina Depok membuat mekanisme implementasi *Whistleblowing System* untuk menjaga keamanan organisasi dan melindungi reputasi organisasi.

II. TUJUAN

A. Tujuan Umum:

- a. Tata cara pengelolaan pelaporan pelanggaran dan peningkatan efisiensi atau *Whistle Blowing System* (WBS).
- b. Efektifitas tata kelola perusahaan, pengendalian dan kinerja pegawai maupun kinerja perusahaan, budaya dan etos kerja perusahaan dapat meningkat.
- c. Upaya pencegahan deteksi dini terhadap pelanggaran pedoman perilaku dan benturan kepentingan oleh seluruh karyawan dan *stakeholder* di RS Hermina Depok.

B. Tujuan Khusus:

- a. *Stakeholder* memiliki sarana untuk melaporkan tindakan pelanggaran kode etik, pedoman perilaku dan benturan kepentingan yang dilakukan oleh seluruh karyawan dan *stakeholder* di RS Hermina Depok.
- b. Manajemen dapat menangani secara efektif laporan pelanggaran pedoman perilaku dan benturan kepentingan oleh seluruh karyawan dan *stakeholder* di Lingkungan RS Hermina Depok.
- c. WBS dapat terintegrasi dalam Sistem Pengendalian Internal Perseroan dan manajemen risiko yang mendukung GCG.
- d. Karyawan mudah dalam melaporkan terjadinya dugaan pelanggaran pedoman perilaku dan benturan kepentingan oleh seluruh karyawan dan *stakeholder* di Lingkungan RS Hermina Depok.

III. LANGKAH-LANGKAH

1. Pelaporan & Penerimaan Pelaporan

(1) Penyampaian Pelaporan

Penyampaian pelaporan dilakukan secara tertulis atau lisan dengan mekanisme sebagai berikut:

- Menyampaikan surat resmi kepada Kepala Audit Internal, dengan cara diantar langsung atau melalui pos ke **PT Medikaloka Hermina Tbk.**
- PO BOX 2792 JKP 10027, dibuka secara periodik (setiap 1 bulan) dengan dilengkapi dengan berita acara dan disaksikan minimal 2 personil dari Audit Internal.
- Email yaitu: whistleblower@herminahospitals.com
- Telepon yaitu: 021-39704499
- Aplikasi Whatsapp : 0815-7555-2255

(2) Penerimaan Pelaporan

- a. Penerima pelaporan wajib meneruskan pelaporan tersebut kepada Komisaris dan/atau Direktur Utama.
- b. Perusahaan menerima pelaporan yang diajukan dari *stakeholders* dan/atau perwakilan *stakeholders*.
- c. Perusahaan dalam hal ini Kepala Audit Internal, memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pelaporan pada saat *stakeholders* dan/atau perwakilan *stakeholders* mengajukan pelaporan.
- d. Pelaporan secara tertulis dilengkapi fotokopi identitas dan bukti pendukung.
- e. Pelaporan secara tertulis tanpa identitas wajib dilengkapi bukti pendukung seperti dokumen yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan/atau pelaporan yang akan disampaikan.

2. Penanganan Pelaporan

(1) Proses penanganan pelaporan :

- a. Kepala Audit Internal melakukan penelaahan atas laporan yang masuk dan melakukan konfirmasi ke pelapor paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah laporan diterima.
- b. Apabila pelaporan tidak benar dan tidak ada bukti, maka tidak akan diproses lebih lanjut dan apabila adanya indikasi pelanggaran dengan bukti yang cukup, maka pelaporan disampaikan kepada Komisaris dan/atau Direktur Utama sesuai dengan kewenangan.
- c. Terkait pelaporan yang memerlukan pendalaman lebih lanjut, wajib ditindaklanjuti oleh Komisaris dan/atau Direktur Utama untuk dilakukan audit khusus/investigasi.
- d. Pelaku pelanggaran yang telah terbukti berdasarkan hasil audit khusus/investigasi, akan diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- e. Apabila hasil audit khusus/investigasi terbukti adanya pelanggaran yang mengarah ke tindak pidana, maka dapat ditindaklanjuti proses hukum yang berlaku kepada lembaga penegak hukum dengan Direksi sebagai pelapor.

(2) Audit khusus/investigasi (pendalaman)

- a. Semua laporan yang masuk ditelaah apakah laporan tersebut terbukti atau tidak.
- b. Semua laporan yang dibuat berdasarkan bukti
- c. Audit khusus/investigasi dilakukan oleh Tim Audit Khusus/ investigasi berdasarkan instruksi Komisaris dan/atau Direktur Utama, dalam hal

diperlukan dapat ditunjuk Investigator Independen (eksternal) berdasarkan persetujuan Komisaris dan/atau Direktur Utama.

- d. Perusahaan memilih dan menyediakan auditor/ investigator yang berintegritas untuk menjaga objektivitas hasil audit khusus/investigasi, sehingga kepercayaan terhadap *whistle blowing system* (WBS) dapat terjaga.

3. Dokumentasi Pelaporan

- (1) Seluruh proses pelaporan dokumentasikan secara baik oleh Kepala Audit Internal
- (2) Catatan penerimaan pelaporan memuat sekurangnya: Nomor registrasi, Tanggal penerimaan, Petugas penerima, Deskripsi singkat.
- (3) Kepala Audit Internal membuat laporan secara periodik (bulanan) antara lain meliputi jumlah pelaporan, kategori pelaporan dan saluran yang digunakan oleh pelapor serta menyampaikannya kepada Komisaris dan/atau Direktur Utama.

4. Tindak Lanjut dan Pemantauan

Tindak lanjut untuk mempercepat dan mempermudah proses pelaporan, maka pelapor :

- a. Memberikan informasi mengenai data diri, memuat: alamat, nomor telepon, faksimili, email (atau dengan pilihan anonim).
- b. Harus memberikan indikasi awal yang dapat dipertanggungjawabkan,
- c. Pemantauan tindak lanjut pelaporan dilakukan oleh Kepala Audit Internal

5. Penyampaian Tanggapan

Perusahaan melalui Kepala Audit Internal menginformasikan dan/atau memberikan tanggapan atas status proses penyelesaian pelaporan kepada *stakeholders* dan/atau perwakilan *stakeholders* yang meminta penjelasan kepada perusahaan mengenai pelaporan yang diajukannya.

6. Publikasi dan Sosialisasi

- (1) Perusahaan wajib mempublikasikan serta mensosialisasikan Pedoman Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran kepada karyawan maupun *stakeholders* dengan tahapan sebagai berikut:
 - a. Direktur RS mensosialisasikan regulasi terkait WBS kepada Wakil Direktur, SPI dan seluruh Manajer.
 - b. Sosialisasi WBS kepada dokter dengan surat edaran
 - c. SPI menyusun jadwal sosialisasi secara bertahap dimulai dari:
 - 1) Pelaksana
 - 2) Kepala Unit/ bagian

- 3) Dokter *part timer*
- 4) Karyawan *outsourcing*
- d. SPI mensosialisasikan dalam jam diklat
- e. SPI memonitor capaian sosialisasi WBS yang disampaikan kepada Direktur RS dan Kepala Audit Internal, selanjutnya laporannya diteruskan ke Direktur Utama.

IV. HASIL INOVASI/KEGIATAN

Implementasi *Whistleblowing System* (WBS) telah dilaksanakan di RS Hermina Depok. Proses sosialisasi WBS telah dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga seluruh karyawan terpapar dengan materi dan regulasi yang mengaturnya. Adapun capaian sosialisasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Total sasaran target sosialisasi WBS ditahun 2024 sebanyak 1010 oarang, 820 orang sudah tersosialisasi di bulan Agustus 2024 sehingga nilai capaian sebesar 81 %.

Tabel 1

Rekapitulasi Pencapaian WBS di RS Hermina Depok

| | |
|--------------------------------------|------|
| Sudah sosialisasi | 817 |
| Jumlah karyawan dan insan perusahaan | 1010 |
| Pencapaian sosialisasi | 81% |
| Belum tersosialisasi | 19% |

2. Sosialisasi dilakukan pada tenaga medis RS Hermina Depok Dokter Umum dan tenaga kesehatan: Perawat, Analis Lab.

Tenaga medis merupakan insan perusahaan yang memiliki peranan sangat penting dalam operasional Rumah Sakit. Pelanggaran terhadap etika dalam dunia kesehatan mungkin saja terjadi, baik di lingkungan kedokteran ataupun tenaga kesehatan lain seperti analis, apoteker, radiografer, fisioterapi dan lain-lain. Pelanggaran bisa terjadi antar tenaga kesehatan atau hal lain yang bersifat kecurangan seperti penggelapan inventory, atau manipulasi data kesehatan pasien. Jika hal ini terjadi, akan sangat merugikan rumah sakit baik secara moril ataupun finansial. Maka penting untuk diberikan pembekalan materi WBS

Gambar 1

Sosialisasi WBS ke peserta Analis Laboratorium



Gambar 2

Sosialisasi WBS ke peserta Perawat



3. Sosialisasi dilakukan kepada insan perusahaan lainya seperti rekanan petugas kebersihan ISS, security Nusapala.

Petugas ISS merupakan insan perusahaan yang memiliki peranan penting dalam operasional Rumah Sakit. ISS memiliki jangkauan yang luas dalam melakukan tugasnya, mereka bisa berhadapan langsung dengan Direksi, Pasien, karyawan umum, karyawan medis di setiap titik lokasi di rumah sakit. Petugas memiliki potensi yang cukup tinggi dalam memberikan pelaporan karena bisa saja kejadian pelanggaran terjadi di saat mereka bertugas dimana saja dan kapan saja, sehingga penting untuk mensosialisasikan materi WBS kepada mereka.

Gambar 3
Sosialisasi WBS pada tenant kebersihan PT. ISS



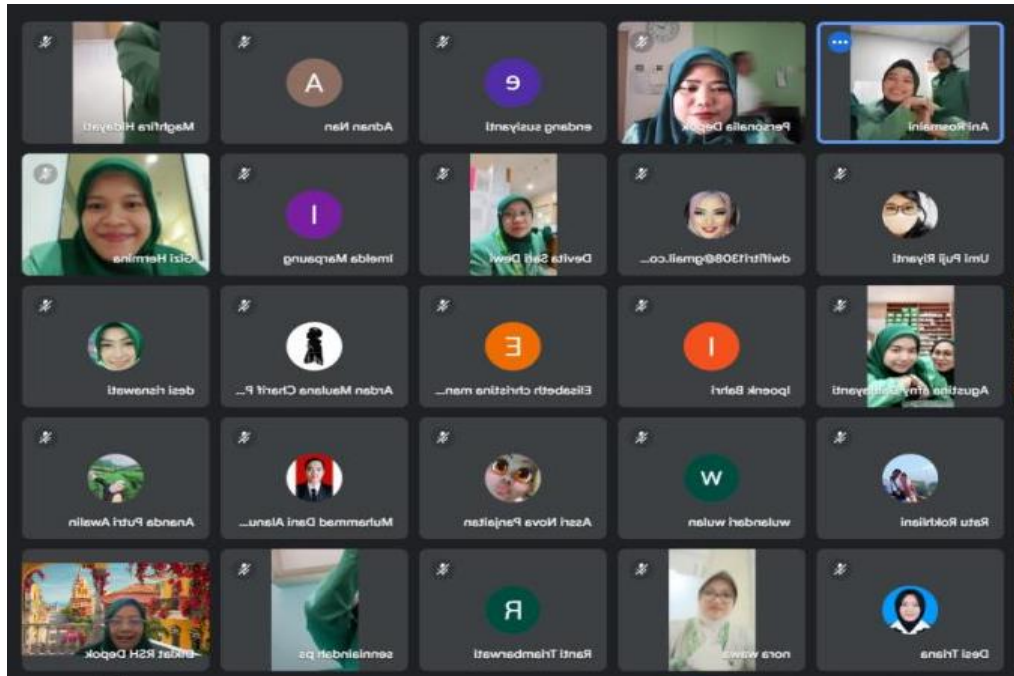
Gambar 4
Sosialisasi WBS pada tenant security PT. Nusapala



4. Sosialisasi dilakukan bertahap untuk seluruh karyawan RS Hermina Depok

Gambar 5

Sosialisasi WBS pada karyawan RS Hermina Depok



Gambar 6

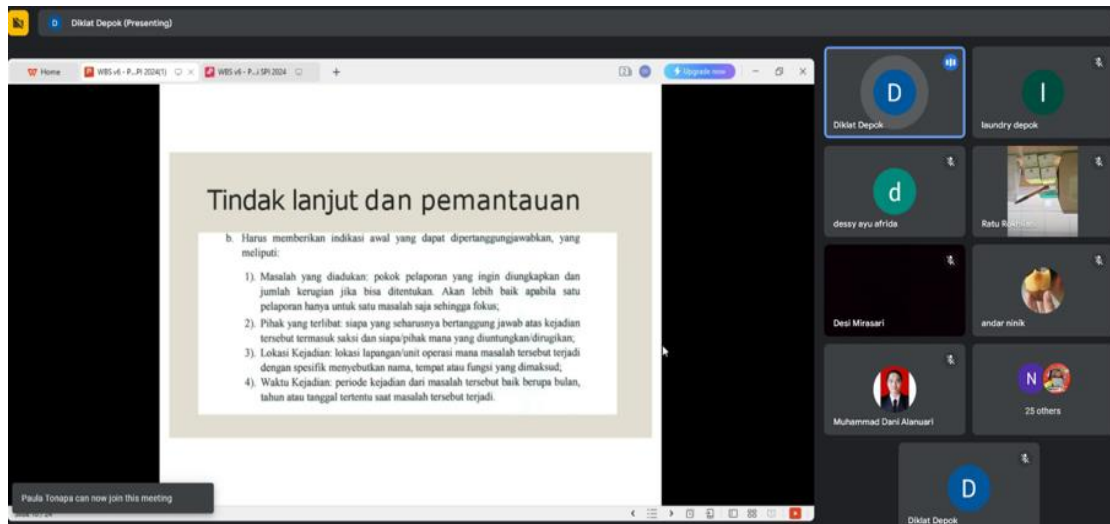
Sosialisasi WBS pada karyawan RS Hermina Depok



Gambar 7
Sosialisasi WBS pada karyawan RS Hermina Depok



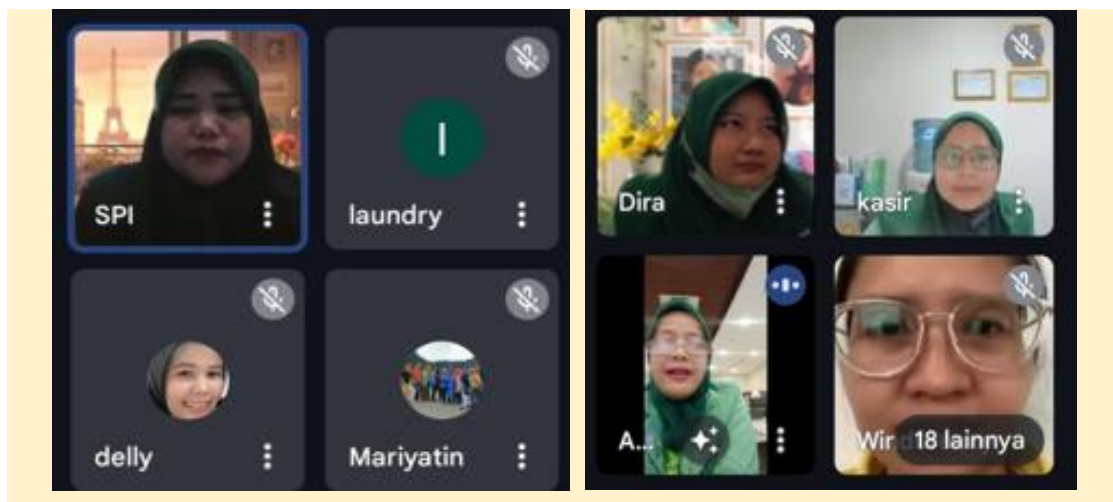
Gambar 8
Sosialisasi WBS pada karyawan RS Hermina Depok



Gambar 9
Sosialisasi WBS pada karyawan RS Hermina Depok



Gambar 10
Sosialisasi WBS pada karyawan RS Hermina Depok



Kendala dalam kehadiran secara fisik tidak menghalangi untuk dapat melakukan sosialisasi kepada seluruh karyawan dan seluruh *shareholder*. Manajemen RS harus memastikan seluruh insan perusahaan dapat mengetahui bahwa Rumah Sakit memiliki sistem sebagai saluran untuk dapat melaporkan pelanggaran atau tindakan yang tidak sesuai dengan norma hukum / perusahaan. Sosialisasi penting dan prioritas diberikan secara general kepada seluruh karyawan, agar mereka mengetahui bahwa rumah sakit,

perusahaan tempat mereka bekerja memfasilitasi pengaduan pelanggaran yang terjadi dilingkungan kerja, Jadi apabila mereka merasa kurang nyaman dan mengalami abusement atau kecurangan, mereka dapat melaporkan kejadian tersebut untuk diproses lebih lanjut oleh yang lebih berwenang. Dalam hal ini mereka juga akan memiliki rasa aman bekerja di RSH Depok. Sosialisasi belum terlaksana kepada tenaga medis dr Spesialis dikarenakan belum ada alokasi dan kesesuaian waktu untuk mengikuti sosialisasi. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan sosialisasi kepada dr spesialis adalah akan dibuat surat edaran atau banner yang berisi ringkasan materi WBS (*Wisthle Blowing System*) sehingga materi dapat tersampaikan secara efektif dan efisien.

LEMBAR PENGESAHAN

MAKALAH PERSI AWARDS

KATEGORI 1

KODE ETIK DAN PERILAKU RUMAH SAKIT

IMPLEMENTASI *WHISTLE BLOWING SYSTEM*

DI RUMAH SAKIT HERMINA DEPOK

Disusun Oleh:

Diana Rahayu

Nunun Rahmawati Suci

dr. Hernita S. Satryana, MARS

Depok, 06 September 2024



dr. Lies Nugrohowati, MARS, FISQua