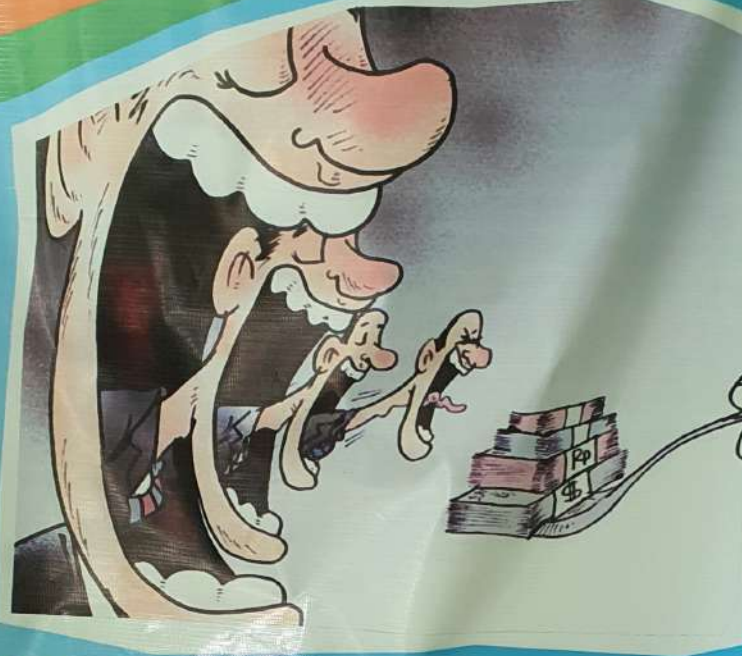




Pemerintah Kota Samarinda



Whistle Blower System adalah sarana pengaduan terhadap penyimpangan yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda

Apa saja yang dapat dilaporkan dalam
Whistle Blower System (WBS):



Korupsi

- Penyelewengan Anggaran
- Memperkaya Diri Sendiri, Orang Lain Atau Korporasi
- Merugikan Keuangan Negara



Kolusi

- Perjanjian Tertutup (tidak Transparan)
- Persekongkolan Dalam Tender



Penyalahgunaan Jabatan

- Memberi Hadiah (penyuapan)
- Penggelapan Dana Jabatan
- Pemerasan Dalam Jabatan
- Menerima Gratifikasi

LAPORKAN!

**IDENTITAS PELAPOR
DIRAHASIAKAN**

- UNIT PENGADUAN YANG TERSEDIA atau PIMPINAN SKPD SETEMPAT
- INSPEKTORAT DAERAH KOTA SAMARINDA DI JALAN MILONO



bankaltimtara



SpeedCash
SMART WAY TO PAY



PAY Kaltim Tara



QR Code Standar
Pembayaran Nasional



RSUD I.A MOEIS SAMARINDA

NMID: ID1020047194698

A01



Dicetak Oleh : SPEEDCASH
Versi Cetak : 1.0.2020.09.11



Dapatkan di : Google Play



bankaltimtara call center
0-800-1-738877
0541-738877
www.bankaltimtara.co.id

PT BPD Kaltim Kaltara
terdaftar dan diawasi oleh
Otoritas Jasa Keuangan



PT BPD Kaltim Kaltara
merupakan peserta
penjaminan LPS



Selamat Datang
ANDA MEMASUKI
WILAYAH BEBAS
dari KORUPSI (WBK)
dan
WILAYAH BIROKRASI
BERSIH MELAYANI (WBBM)



Dilarang
Menerima dan Memberikan
GRATIFIKASI
Dalam Bentuk Apapun

JANGAN
BASA BASI

TOLAK
GRATIFIKASI



BIROKRASI
TANPA KORUPSI
ADALAH

HARGA MATI



STOP
GRATIFIKASI!

NO
Gratifikasi



MEMAHAMI
GRATIFIKASI

	SOP PENGELOLAAN PENGADUAN		
SPO (STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL)	TANGGAL TERBIT	NO.DOKUMEN NO REVISI 445.1.04/ 1838 /100.02.028	HALAMAN 1/1
PENGERTIAN	Proses kegiatan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternative solusi kepada pengadu, mendokumentasikan dan mensosialisasikan hasil pengaduan kepada masyarakat, melalui komunikasi langsung, kotak saran, telpon, SMS, kotak kepuasan pelanggan dan survey kepuasan pelanggan.		
TUJUAN	Agar masalah yang dialami, dirasakan atau dihadapi masyarakat dapat segera dicarikan solusi terbaik bagi semua pihak.		
KEBIJAKAN	S. K Direktur RSUD I.A Moeis Samarinda Tentang SPO		
PROSEDUR	1. Menghimpun aduan melalui kotak saran, telpon, sms kepuasan pelanggan, kotak kepuasan 2. Kasubag TU mencatat dan mengelompokkan jenis aduan 3. Setiap ada pengaduan langsung dibahas oleh bagian manajemen bersama staf terkait untuk penyelesaian masalah 4. Menyampaikan informasi tentang hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat melalui sms/telpon 5. Jika masalah tidak bias diselesaikan secara internal, maka akan di sampaikan dan di koordinasikan oleh bidang manajemen kepada pihak terkait yang lebih berwenang memutuskan.		
UNIT TERKAIT			



RENCANA TINDAK LANJUT CAPAIAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK 2019



NO	PRINSIP/ INDIKATOR	CATATAN/REKOMENDASI	PROGRAM/KEGIATAN	2020				PENANGGUNG JAWAB
				Januari	Februari	Maret	April	
1	Kebijakan Pelayanan	SPP yang ada perlu dilakukan review perbaikan ulang atau pembaharuan, mengingat sudah ditetapkan sejak tahun 2013	Melakukan Evaluasi Standar Pelayanan yang lama		x			Koordinator Pelayanan Publik dan Kepala Tata Usaha
			Melakukan sosialisasi kepada seluruh unit layanan tentang Standar Pelayanan baik yang 6 Service Delivery maupun 8 Manuacturi Order.		x			
			Membuat dan melakukan evaluasi internal terhadap Standar Pelayanan yang di buat setiap unit.			x		
			Melakukan Uji Publik Standar Pelayanan			x		
			Mengesahkan Standar Pelayanan				x	
2	Profesionalisme SDM	Perlu nya Petugas Kebersihan untuk menjaga kebersihan Toilet dan Ruangan	Memberikan surat kepada pihak ke Tiga untuk selalu menyiapkan tenaga yang selalu ready serta melakukan pengawasan kepada seluruh petugas kebersihan			x		Kepala Tata Usaha
		Hospitalisasi dan kesiapan petugas di runag layanan perlu di tingkatkan	Mengikut sertakan karyawan Admission untuk pelatihan Front Office		x			Kepala Tata Usaha
			Melakukan sosialisasi kepada seluruh karyawan tentang budaya pelayanan RSUD		x	x	x	Tim K3RS
			Melakukan Monev Terhadap Respon Time Petugas				x	Kabid Yanmed, Kabid Keperawatan, Kabid Penmed
			Memberlakukan sistem Reward dan Punishment				x	Ka TU

NO	PRINSIP/ INDIKATOR	CATATAN/REKOMENDASI	PROGRAM/KEGIATAN	2020				PENANGGUNG JAWAB
				Januari	Februari	Maret	April	
3	Sarana dan Prasarana	Kebersihan RSUD sangat perlu di tingkatkan terutama toilet dan ruang tunggu pelayanan	Membuat list monitoring evaluasi harian standar kebersihan toilet dan ruangan			x		Subbag Umum Humas dan perlengkapan
		Sarana pendukung bagi penyandang perlu di tambah termasuk toilet	Mengoptimalkan tempat dan bangunan (Toilet dan Jalur masuk Naik/RAM khusus penyandang disabilitas) yang telah selesai ahir tahun 2019		x	x	x	TIM PKRS
		Sarana pendukung kenyamanan seperti R. Laktasi, ruang bermain anak dan tempat ibadah perlu di perbaiki agar lebih nyaman	Melakukan Renovasi dan mengoptimalkan fungsi Ruang Laktasi dan membuat Ruang Bermain anak serta Mushola dalam gedung	x	x	x	x	Ka TU
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Sangat Minim pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung operasional layanan dan mempermudah layanan bagi masyarakat perlu dilakukan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi	Bekerjasama dengan tim Media untuk mendesign dan mengoptimalkan website RSUD		x	x	x	Kabid Penunjang medik
		Dapat di mulai dg pemanfaatan teknologi informasi misal : arsip medical record elektronik, pendaftaran sidik jari	Memfaatkan teknologi untuk Pendaftaran Pasien melalui Sistem pendaftaran dan Informasi Rumah sakit dan menjadikan sebagai salah satu INOVASI Rumah sakit tahun 2019 , Pendaftaran Sidik jari sudah di lakukan untuk pasien Haemodialisa ...	x	x	x	x	Kabid Penunjang medik
		Tampilan website perlu di tingkatkan agar lebih menarik	Bekerjasama dengan tim Media untuk mendesign dan mengoptimalkan website RSUD		x	x	x	Kabid Penunjang medik
5	Konsultasi dan Pengaduan	Publikasi rekapitulasi hasil pengaduan perlu dilakukan secara periodik baik di ruang layanan, website atau media Sosial	Melakukan publikasi pengaduan melalui media sosial			x	x	Ka TU
6	INOVASI	Inovasi yang sudah di miliki saat ini perlu di kembangkan dan perlu di lakukan pengukuran efektifitas maupun efisiensinya	Melakukan Rekapitulasi Pengguna Aplikasi melalui SIMPONIS .		x	x	x	Kabid Penunjang medik

Samarinda, 5 Maret 2020
Direktur RSUD LA Moelis Samarinda

Plh.

dr. Oemar Boedi Ichwanto
NIP. 19680314 200112 1 003

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN RSUD I.A. MOEIS SAMARINDA







a. Tindak Lanjut keluhan yang sudah dilakukan

LANGGAPAN / JAWAHAN

KELUHAN DAN SARAN KOTAK SARAN dan SMS CALL CENTER

RSUD LA. MOEIS KOTA SAMARINDA

NO	NAMA	URAIAN KELUHAN DAN SARAN	BIDANG TERKAIT	TANGGAPAN / TINDAK LANJUT BIDANG TERKAIT
1	Imelda Hasbuan, SH, MH 0823 5850 0577	BAHWA PASIEN ATAS NAMA TULIANI SAFITRI ANAK DARI AHMAD JOKO PADA TANGGAL 31 Januari 2019 DIBERIKAN PERSETUJUAN SECARA BUKTI TERKAIT PENANAMAN PEMERIKSAAN PEN BEBERTA RENCANA BIAYANYA MENURUT PENGAKUAN BP. AHMAD JOKO BAHWA SAYA IMELDA HASBUAN SEBAGAI PENANGGUNG BIAYA PASIEN ATAS NAMA JULIANA SAFITRI PADA SAAT ITU TANGGAL 30 JANUARI 2019 BECARA TDK SENGAJA MENYEREMPEK MAKA DENGAN INI KAMI MENGALUKAN KEBERATAN DAN AGAR DILAKUKAN UPAYA MEDIASI YANG BAIK MENURUT HUKUM YANG BERLAKU	Bagian Tata Usaha	Itu Insentif sudah kami hubungi via telepon untuk di lakukan mediasi sesuai permintaan yang di ajukan namun sampai saat ini yang di tentukan bersama persohon tidak dapat.
2	NN	SUPAYA LEBIH TERTEB DAN MUDAH MENGONTROLNYA MOHON MANAJEMEN RS ANTRIAN OBAT APOTIK PAKAI NOMOR ANTRIAN / KLO BISA PETUGAS DEPAN TAMBAHI LAGI JADI 2 OK.	Bagian Pelayanan Medik	Antrian sudah sesuai dengan standar yang masuk bisa pelayanan obat lebih lama dikarenakan : - Obat Pasikan - Ada obat yang perlu dikonfirmasi ulang ke dokter spesialis resep.

3

Raymon Patania
081 245 800 774

SAYA PERNAH BEROBAT (OPERASI USU BUNTU) DI RUMAH SAKIT INI (I.A. MOEIS) PADA TAHUN 2009. PADA SAAT ITU DAN SEKARANG BEKAS OPERASI USUS SAYA KAYA ADA KEALAMAN. TIAP SAAT SAKITNYA MAKIN MENJADI JADI. SAYA KESONI UNTUK MEMBERI TAHUKAN KEPADA PIHAK RUMAH SAKIT UNTUK DI CEK ATU DI PERIKSA BEKAS OPERASI TERSEBUT. KARENA SAYA TIDAK PUNYA DANA UNTUK KE RUMAH SAKIT LAIN DAN LAGI PULA SAYA JUGA OPERASINYA DI RUMAH SAKIT INI. JADI SAYA MOHON KE PIHAK YANG BERSANGKUTAN UNTUK MERESPON SURAT INI. SAYA TIDAK ADA MAKSUD LAIN SAYA HANYA PENGEN JALN YANG BAIKNYA. ATAS PERHATIANYA BAPK IBU SAYA UCAPKAN BANYAK TERIMA KASIH

Bagian Pelayanan Medik

Sudah di berikan arahan langsung oleh Kabid Pelayanan Medik tentang keluhan yang di alami oleh pasien dan pasien menerima penjelasan dari Kabid Pelayanan Medik Dr Rati

4

Dr Titi / Puskesmas Harapan Baru
0812 5387 263

Assalamualaikum

Ba'arrahmat, bisa kah saya mencari kamar sendiri ini di evakuasi ?
Bantu saya karena keluarga ke web center ini diarahkan ke kamar ini ke di

Bagian Pelayanan Medik

Sudah di lakukan rapat internal oleh Bidang Pelayanan Medik dan Komite Medik. Evidensi telah di lakukan sesuai atau keluhan yang disampaikan dengan No Surat 445 / 05/075/2018/07/2018 Menasman

