

## **SOLUSI PELANGGARAN ETIK DI RSUP Dr. KARIADI DENGAN SI PETIK**

### **1. Ringkasan**

“SI PETIK” adalah sistem pengaduan media berbasis elektronik yang dapat digunakan oleh insan RSUP Dr. Kariadi melaporkan dugaan pelanggaran terhadap *Code of Conduct* maupun pelanggaran etik dan hukum yang dilakukan SDM Rumah Sakit dalam menjalankan profesinya memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan dan penelitian. “SI PETIK dikelola dan dikembangkan oleh Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit dengan prinsip kerahasiaan, kepastian, efisien dan efektif.

“SI PETIK” membuat manajemen Rumah Sakit bisa menindaklanjuti setiap laporan dengan cepat, sehingga RSUP Dr. Kariadi mampu memberikan standar tertinggi kepada pasien, menjadi tempat pelayanan dan pendidikan terbaik tanpa *bullying* dan memberikan penghormatan pada hak-hak individu dalam pelayanan kesehatan.

### **2. Latar Belakang**

Etika rumah sakit maupun etika profesi memainkan peran kunci dalam pengelolaan perawatan medis yang bertanggung jawab dan bermartabat. Etika mendukung keamanan dan privasi pasien, memastikan bahwa setiap individu diperlakukan dengan hormat dan kehati-hatian dalam penyediaan perawatan medis. Hal ini juga membantu menghindari konflik kepentingan dan menjaga kepercayaan masyarakat dengan memastikan bahwa keputusan dan tindakan selalu didasarkan pada kepentingan pasien. Etika juga menciptakan lingkungan yang mendukung integritas profesional, menjaga kualitas pelayanan, dan mendukung pengambilan keputusan etis dalam situasi-situasi yang kompleks.

Etika rumah sakit juga menciptakan landasan bagi pengembangan staf dan pendidikan etika, memastikan bahwa para profesional kesehatan memiliki pemahaman yang kuat tentang nilai-nilai etika yang mendasari setiap pelayanan. Etika juga melindungi hak pasien, hak tenaga kesehatan, hak anak didik di lingkungan rumah sakit, termasuk hak untuk memberikan persetujuan atau penolakan tindakan perawatan, perundungan anak didik dan sebagainya. Etika memberikan kerangka kerja yang jelas untuk memenuhi tanggung jawab sosial rumah sakit terhadap masyarakat, dengan memastikan bahwa perawatan diberikan secara adil dan berkualitas diberikan tanpa diskriminasi. Dengan menjunjung tinggi etika rumah sakit, akan memastikan bahwa perawatan

berpusat kepentingan pasien tetap menjadi fokus utama dalam pelayanan yang kompleks dan berubah.

Beberapa permasalahan hukum terkait keselamatan pasien dan mutu layanan yang terjadi di beberapa Rumah Sakit berawal dari adanya laporan pelanggaran etika tanpa tindak lanjut dan pengelolaan yang baik sehingga menyebabkan kerugian finansial serta citra Rumah Sakit. Berdasarkan hal tersebut dalam menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan **RSUP Dr. Kariadi** memandang penting kepatuhan insan Rumah Sakit terhadap Etika Profesi, Etika Rumah Sakit maupun *Code Of Conduct*, Dengan dipatuhinya ketentuan-ketentuan tersebut akan dapat tercipta hubungan yang positif antara insan rumah sakit dengan pasien maupun hubungan kerja sesama insan dalam rumah sakit. Untuk menangkap kebutuhan tersebut, rumah sakit perlu menyediakan saluran atau media yang cepat dan efektif mengelola setiap laporan adanya dugaan pelanggaran etika di Rumah Sakit.

### **3. Tujuan**

Sistem berbasis digital ini diterapkan untuk memitigasi potensi pelanggaran etik dan menciptakan lingkungan organisasi yang patuh regulasi serta berperilaku etis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang muaranya adalah memastikan Rumah Sakit telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien berdasarkan standar keselamatan pasien yang telah ditetapkan. "SI PETIK" mendorong pelanggan dan insan rumah sakit untuk *speak up*, berani dan jujur untuk melaporkan setiap adanya dugaan pelanggaran etik yang terjadi di RSUP Dr Kariadi.

Guna mencapai tujuan tersebut, pengelolaan "SI PETIK" oleh Komite Etik dan Hukum RSUP Dr. Kariadi menganut prinsip-prinsip berikut :

#### **a. Mudah dan Cepat**

Setiap insan Rumah Sakit mudah dan segera melaporkan apabila mengetahui adanya dugaan pelanggaran etik di lingkungan Rumah Sakit melalui perangkat telekomunikasi pribadinya.

#### **b. Rahasia**

Semua laporan yang masuk ke dalam sistem adalah rahasia dan terjaga kerahasiannya;

**c. Akurat,**

Penanganan laporan dilakukan berdasarkan akurasi data dan bukan berdasarkan asumsi atau dugaan tanpa data pendukung;

**d. Itikad baik**

Pelapor memiliki itikad baik dan bukan atas dendam pribadi atau orientasi tertentu dari Pelapor;

**e. Proteksi**

Semua pihak yang bertindak sebagai Pelapor akan dilindungi;

**f. Tidak ada diskriminasi**

Semua insan Rumah Sakit dapat melaporkan adanya dugaan pelanggaran etik dan tidak ada diskriminasi dalam penanganan laporan.

**g. No Blame**

Penanganan laporan etik bukan untuk mencari-cari kesalahan. Sebaliknya, diharapkan setiap orang mau melaporkan adanya dugaan pelanggaran etik sehingga pengelolaan etik dilaksanakan secara adil.

“SI PETIK” diharapkan mampu merubah budaya tutup mulut menjadi budaya kejujuran dan keterbukaan bagi insan RSUP Dr. Kariadi, sehingga dapat membawa perubahan dan akselerasi bagi insan Rumah Sakit untuk tumbuh mewujudkan visi dan misi RSUP Dr. Kariadi tanpa mengabaikan keselamatan pasien.

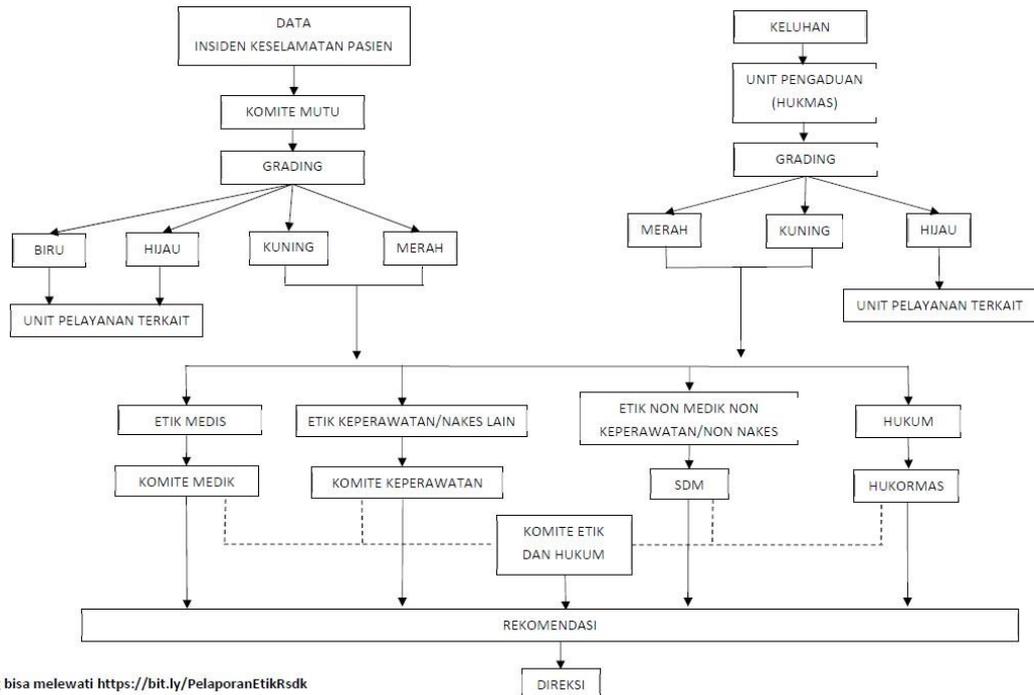
Selain itu “SI PETIK” bertujuan juga sebagai *early warning sytem* kemungkinan terjadinya masalah akibat suatu pelanggaran etik dan membuat kesempatan untuk menangani masalah pelanggaran etik secara dini, sebelum menjadi masalah pelanggaran yang bersifat publik.

**4. Langkah-Langkah**

“SI PETIK” merupakan media elektronik berbasis google formulir dan dapat diakses setiap saat oleh setiap insan Rumah Sakit dari PC/Laptop atau gadget. Untuk menjaga kerahasiaan setiap laporan yang masuk di “SI PETIK” hanya dapat dibuka dan dilihat menggunakan password oleh Komite Etik dan Hukum RSUP Dr. Kariadi. “SI PETIK” juga telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Penggunaan “SI PETIK” telah ditetapkan dalam SOP Rumah Sakit yang mengatur tentang Penyelesaian Pengaduan Dugaan Pelanggaran Etik dan Hukum di RSUP. Dr. Kariadi. Adapun alur pelaporan dugaan pelanggaran etik sebagai berikut :

## ALUR PENEMUAN MASALAH HUKUM DAN ETIK DI RUMAH SAKIT



Untuk mengoptimalkan penggunaan “**SI PETIK**” telah dilakukan sosialisasi kepada insan Rumah Sakit melalui media informasi dan kegiatan antara lain sebagai berikut :

- a. Poster / leaflet yang terpasang di banyak titik di rumah sakit , mudah dilihat dan dilengkapi *barcode* google form.
- b. Pada setiap kegiatan pembekalan pegawai baru atau mahasiswa yang berpraktik di RSUP Dr. Kariadi;
- c. Rapat manajemen rumah sakit yang diikuti oleh para pimpinan unit kerja; dan
- d. Media sosial RSUP Dr. Kariadi.

Setiap laporan/pengaduan dugaan pelanggaran etik yang masuk melalui “**SI PETIK**” akan di kaji oleh Komite Etik dan Hukum untuk ditindak lanjuti sesuai ketentuan yang berlaku di Rumah Sakit. Sebagai bagian dari *early warning system* pelanggaran etik di Rumah Sakit meski berbasis digital dan kerahasiaan pelapor lebih terjamin, namun salah satu hambatan utama optimalisasi penggunaan “**SI PETIK**” adalah ada keengganan insan Rumah Sakit yang mengetahui adanya dugaan pelanggaran etik untuk melaporkan . Hal ini menjadi tantangan utama dalam evaluasi yang dilakukan oleh Komite Etik dan Hukum.

Sebagai bentuk pengembangan integrasi di SIMRS, kedepannya “**SI PETIK**” tidak hanya digunakan sebagai media pengaduan saja, namun juga

sebagai media edukasi yang berisi tentang kumpulan regulasi dan artikel ilmiah tentang persoalan etik dan diskusi permasalahan etik yang ada di Rumah Sakit.

## 5. Hasil

Sebagai bentuk inovasi dengan merubah sistem pengaduan konvensional menjadi berbasis digital dan mendukung misi RSUP Dr. Kariadi menyelenggarakan pengembangan digitalisasi Pelayanan Rumah Sakit, “**SI PETIK**” memiliki peran yang strategis. Bagi manajemen, adanya digitalisasi sistem ini, menjadi bisa lebih cepat dan tepat dalam pengambilan kebijakan memitigasi potensi yang ditimbulkan akibat adanya dugaan pelanggaran etik. Rumah Sakit terhindar dari kerugian finansial maupun kerugian menurunnya citra Rumah Sakit.

Bagi insan Rumah Sakit, adanya “**SI PETIK**” juga memiliki arti bahwa manajemen rumah sakit telah memfaasilitasi secara efektif dan menjaga privasi kerahasiaan pelapor bagi dugaan adanya pelanggaran etik insan rumah sakit lainnya. Selain itu “**SI PETIK**” yang akan menampung dan menindaklanjuti setiap laporan dugaan pelanggaran etik yang terjadi di lingkungan RSUP Dr. Kariadi, menjadikan setiap insan Rumah Sakit terus senantiasa profesional, dan berhati-hati dalam menjalankan tugas , serta saling menghormati antar insan Rumah Sakit lain dan juga pasien.

Sedangkan bagi pasien, adanya “**SIPETIK**” yang dikelola dengan baik dan terus dikembangkan oleh Rumah Sakit akan senantiasa membuat pasien RSUP Dr. Kariadi memperoleh pelayanan kesehatan dari insan Rumah Sakit yang senantiasa menunjukkan profesionalitasnya, kecermatanya dan etikanya yang baik dalam setiap menjalankan tugas, sehingga akan terus pula menghasilkan pelayanan kesehatan pada pasien yang bermutu tinggi dan menjadikan keselamatan pasien sebagai prioritas utama.

Untuk mencapai tujuan dan hasil diatas, dilakukan monitoring dan evaluasi berkala “**SI PETIK**” , memastikan sistem pengaduan etik berjalan sesuai harapan. Monitoring ini meliputi beberapa aspek:

- a. Pengumpulan data/masukan secara berkala;
- b. Pemantauan sistem;
- c. Kendala dan hambatan yang terjadi;

Pengembangan “**SI PETIK**” akan terus dilakukan sebagai penegasan RSUP Dr. Kariadi terhadap komitmennya untuk menjaga standar profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berkualitas tinggi, beretika dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan.

6. **Data Pendukung**  
(Terlampir Foto dan Video)

7. **Surat Pengesahan Direktur Utama**  
(Terlampir)



**Komite Etik & Hukum RSUP dr. Kariadi Semarang**



**Rapat Koordinasi Penyelesaian Dugaan Pelanggaran Etik  
di RSUP dr. Kariadi Semarang**



**Sosialisasi Code of Conduct RSUP dr. Kariadi Semarang**



**Sosialisasi Kode Etik & Perilaku di RSUP dr. Kariadi**



**Sosialisasi SI PETIK di RSUP dr. Kariadi Semarang**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**

**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**

RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DOKTER KARIADI

Jl. Dr. Sutomo No.16 Semarang, PO BOX 1104

Telp: (024) 8413476 (Hunting), Fax : (024) 8318617, Call Center: (024) 8450800

Website : <http://www.rskariadi.co.id>, Email: [info@rskariadi.co.id](mailto:info@rskariadi.co.id)



**KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. KARIADI**

NOMOR: HK.02.03/1.W/1084/2022

**TENTANG**

**KOMITE ETIK DAN HUKUM RSUP Dr. KARIADI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. KARIADI,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk membentuk tata kelola pelayanan yang baik, serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien di rumah sakit dibutuhkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan, bersikap dan bertindak dengan empati, jujur dan memiliki kepedulian sosial yang tinggi yang didasarkan pada nilai etika dan profesionalitas;
  - b. bahwa pelayanan kesehatan rumah sakit yang kompleks cenderung menimbulkan permasalahan baik antara pasien, rumah sakit, dan/atau tenaga kesehatan selaku pemberi pelayanan kesehatan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi tentang Komite Etik dan Hukum RSUP Dr. Kariadi;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
  2. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

3. Peraturan ...

3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit;
5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor KP.03.03/MENKES/5662/2021 tanggal 19 Agustus 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
6. Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Nomor HK.02.03/I.II/1421/2021 tanggal 02 November 2021 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas dan Fungsi di Lingkungan RSUP Dr. Kariadi;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. KARIADI TENTANG KOMITE ETIK DAN HUKUM RSUP Dr. KARIADI.
- KESATU : Mencabut Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/I.II/740/2019 tentang Pengangkatan Personil Komite Etik dan Hukum dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KEDUA : Membentuk Komite Etik dan Hukum RSUP Dr. Kariadi.
- KETIGA : Komite Etik dan Hukum memiliki tugas sebagai berikut :
1. Menyusun Panduan Etik dan Perilaku (*Code Of Conduct*);
  2. Menyusun Pedoman Etika Pelayanan;
  3. Membina penerapan etika pelayanan, etika penyelenggaraan, dan hukum perumahsakitian;
  4. Mengawasi pelaksanaan penerapan etika pelayanan dan etika penyelenggaraan;
  5. Memberikan analisis dan pertimbangan etik dan hukum pada pembahasan internal kasus pengaduan hukum;
  6. Mendukung Kelompok Substansi Hukum dan Organisasi dalam melakukan pilihan penyelesaian

sengketa ...

sengketa (*alternative dispute resolution*) dan/atau advokasi hukum kasus pengaduan hukum;

7. Menyelesaikan dan melakukan koordinasi atas kasus pelanggaran etika pelayanan dan/atau yang tidak dapat diselesaikan oleh komite etika profesi terkait atau kasus etika antar profesi di rumah sakit;
8. Memberikan pertimbangan kepada Direktur Utama mengenai kebijakan, peraturan, pedoman, dan standar yang memiliki dampak etik dan/atau hukum;
9. Memberikan pertimbangan dan/atau rekomendasi terkait pemberian bantuan hukum dan rehabilitasi bagi sumber daya manusia rumah sakit.
10. Melakukan pengelolaan manajemen risiko;
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direktur Utama; dan
12. Membuat laporan pelaksanaan tugas.

Komite Etik dan Hukum memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Pengelolaan data dan informasi terkait etika rumah sakit;
2. Pengkajian etika dan hukum perumahsakit, termasuk masalah profesionalisme, interkolaborasi, pendidikan, dan penelitian serta nilai-nilai bioetika dan humaniora;
3. Sosialisasi dan promosi Panduan Etik dan Perilaku (*Code Of Conduct*) dan Pedoman Etika Pelayanan;
4. Pencegahan penyimpangan Panduan Etik dan Perilaku (*Code Of Conduct*) dan Pedoman Etika Pelayanan ;
5. *Monitoring* dan evaluasi terhadap penerapan Panduan Etik dan Perilaku (*Code Of Conduct*) dan Pedoman Etika Pelayanan;
6. Pembimbingan dan konsultasi dalam penerapan Panduan Etik dan Perilaku (*Code Of Conduct*) dan Pedoman Etika Pelayanan;

7. Penelusuran dan penindaklanjutan kasus terkait etika pelayanan dan etika penyelenggaraan sesuai dengan peraturan internal Rumah Sakit; dan
8. Penindaklanjutan terhadap keputusan etik profesi yang tidak dapat diselesaikan oleh komite profesi yang bersangkutan atau kasus etika antar profesi.

Komite Etik dan Hukum memiliki wewenang sebagai berikut:

1. Menghadirkan pihak terkait untuk menyelesaikan masalah etik rumah sakit;
2. Melakukan klarifikasi dengan pihak terkait sebagai penyusunan bahan rekomendasi;
3. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain (internal dan eksternal rumah sakit); dan
4. Memberikan rekomendasi kepada Direktur Utama mengenai sanksi terhadap pelaku pelanggaran Panduan Etik dan Perilaku (*Code Of Conduct*) dan Pedoman Etika Pelayanan.

- KEEMPAT** : Komite Etik dan Hukum bertanggung jawab kepada Direktur Utama.
- KELIMA** : Segala biaya yang timbul akibat dari kegiatan Komite Etik dan Hukum dibebankan kepada anggaran RSUP Dr. Kariadi.
- KEENAM** : Keputusan Direktur Utama ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang

Pada tanggal : 21 JUN 2022

  
DIREKTUR UTAMA, *lc.*  
FARICHAH HANUM

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA

NOMOR : HK.02.03 / I-IV / 1084 / 2022

TANGGAL : 21 JUN 2022

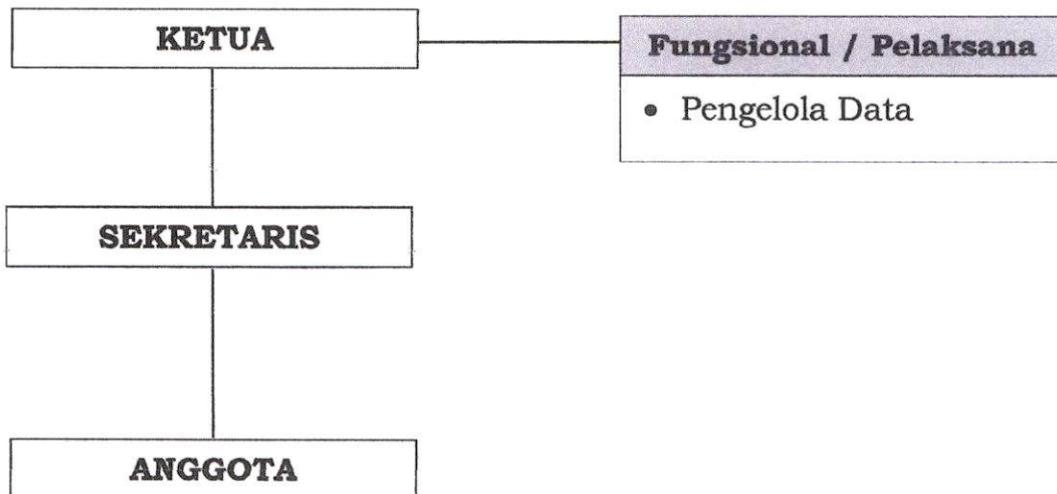
**A. SUSUNAN PERSONIL KOMITE ETIK DAN HUKUM**

Ketua Komite : dr. Eko Adhi Pangarsa, Sp.PD-KHOM

Sekretaris Komite : dr. Amalia Sukmadianti, Sp.GK

Anggota : 1. Hanny Ainur Rofiq, SH  
2. Sapuan, S.Kep, Ns, M.Kep  
3. dr. Febe Christianto, Sp.GK  
4. dr. Rakhma Yanti Hellmi, Sp.PD-KR

**B. STRUKTUR ORGANISASI KOMITE ETIK DAN HUKUM**



**DIREKTUR UTAMA,**  
KEMENTERIAN KESEHATAN  
REPUBLIC INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL  
PELAYANAN KESEHATAN  
**FARICHAH HANUM**



KEMENTERIAN KESEHATAN  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN  
RSUP Dr. KARIADI



<b>NAMA SOP</b> :	SOP PENYELESAIAN PENGADUAN DUGAAN PELANGGARAN ETIK DAN HUKUM DI RSUP Dr. KARIADI
<b>NOMOR SOP</b> :	OT.02.02/I.V.2/02 / 2023
<b>TGL. PEMBUATAN</b> :	30 MAY 2023
<b>TGL. REVISI</b> :	REVISI KE: 0
<b>HALAMAN</b> :	1/2
<b>TGL. EFEKTIF</b> :	30 MAY 2023
<b>DISAHKAN OLEH</b> :	Direktur Utama Drg. Farichah Hanum, M.Kes NIP. 196406041989102001
<b>PENGERTIAN :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>
Proses tindak lanjut penyelesaian atau pemberian rekomendasi atas pengaduan atau laporan dugaan pelanggaran etik dan hukum yang dilakukan oleh pegawai	1. Memahami pedoman sistem pengaduan
<b>DASAR HUKUM :</b>	2. Menguasai komunikasi efektif
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang	3. Mampu bekerja sama dan melakukan koordinasi dengan unit kerja lain
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang	
3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan	
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit	
5. Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Nomor HK.02.03/I.V/365/2022 tanggal 11 Februari 2022 tentang Etik Dan Hukum Di RSUP Dr. Kariadi	
<b>KETERKAITAN :</b>	<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</b>
SOP Nomor OT.02.02/I.V.3/02/2021 Revisi ke-1 tanggal 17 Februari 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di RSUP Dr. Kariadi	1. Form pengaduan
	2. ATK
	3. Komputer
	4. Jaringan internet
	5. Ruang pengaduan
<b>PERINGATAN :</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>
Apabila SOP tidak dilaksanakan maka tindak lanjut penyelesaian terhadap pengaduan yang didalamnya terdapat unsur masalah etik dan hukum tidak akan berjalan dengan baik	Disimpan dalam format digital dan manual
<b>UNIT TERKAIT :</b>	<b>UNIT PENGOLAH :</b>
1. Komite Medik	Komite Etik dan Hukum
2. Komite Keperawatan	
3. Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia	
4. Kelompok Substansi Hukum, Organisasi dan Humas	

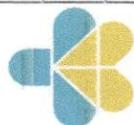


KEMENTERIAN KESEHATAN  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN  
RSUP Dr. KARIADI



NAMA SOP	: SOP PENYELESAIAN PENGADUAN DUGAAN PELANGGARAN ETIK DAN HUKUM DI RSUP Dr. KARIADI
NOMOR SOP	: OT.02.02/1.V.2/02 / 2023
TANGGAL REVISI	: REVISI KE : 0
HALAMAN	: 2/3

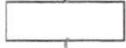
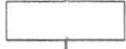
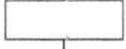
No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		PELAPOR/TERLAPOR	UNIT PENGADUAN (HUKMAS/KOMITE MUTU)	KOMITE MEDIK/KOMITE KEPERAWATAN/SDM/HUKORMAS	KOMITE ETIK & HUKUM	DIREKTUR UTAMA	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyampaikan pengaduan dugaan pelanggaran etik yang dilakukan pegawai rumah sakit (pengaduan melalui E-Complain, Formulir Pengaduan/SI Petik, Insiden keselamatan pasien)						Laporan	10 menit	Laporan diterima	1. Pelapor adalah dapat berasal dari pihak eksternal atau pihak internal rumah sakit 2. Pelapor yang menyampaikan melalui <a href="https://petik.rskariadi.id/">https://petik.rskariadi.id/</a> langsung dikelola dan ditindaklanjuti oleh Komite Etik dan Hukum
2	Melakukan grading pengaduan						Pedoman / SOP terkait grading pengaduan	10 menit	Grading pengaduan	Tata cara Grading Pengaduan sesuai dengan SK Direktur Utama tentang Pengelola Pengaduan di RSUP Dr. Kariadi
3	Meneruskan pengaduan grading kuning atau merah ke Komite Medik/Komite Keperawatan/SDM dan/atau Hukormas						Berkas Pengaduan	10 menit	Nota dinas ke unit terkait	1. Pengaduan melalui SI Petik : Keterlibatan komite medik/Komite keperawatan/SDM/Hukormas tergantung dari jenis kasus pengaduan 2. Pengaduan melalui E-Complain dan Form Pengaduan yang mengandung dugaan pelanggaran etika rumah sakit /etika pelayanan/etika organisasi diselesaikan bersama-sama dengan komite terkait
4	Melakukan identifikasi / analisa awal isi pengaduan, mencari dan melakukan klarifikasi ke unit kerja terkait						Berkas Pengaduan	10 menit	Data pengaduan teridentifikasi	
5	Mengumpulkan dan memverifikasi bahan/data yang terkait dengan pengaduan dan pelaporan bersama dengan unit kerja terkait						Berkas Pengaduan	10 menit	Data pengaduan terverifikasi	
6	Melakukan pemanggilan untuk memperoleh data primer/klarifikasi dari Pelapor dan/atau Terlapor bersama dengan unit kerja terkait						Surat Panggilan	20 menit	Nota dinas ke yang bersangkutan	



KEMENTERIAN KESEHATAN  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN  
RSUP Dr. KARIADI



NAMA SOP	: SOP PENYELESAIAN PENGADUAN DUGAAN PELANGGARAN ETIK DAN HUKUM DI RSUP Dr. KARIADI
NOMOR SOP	: OT.02.02/I.V.2/02 / 2023
TANGGAL REVISI	: REVISI KE : 0
HALAMAN	: 3/3

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		PELAPOR/ TERLAPOR	UNIT PENGADUAN (HUKMAS/KOMITE MUTU)	KOMITE MEDIK/KOMITE KEPERAWATAN/S DM/HUKORMAS	KOMITE ETIK & HUKUM	DIREKTUR UTAMA	Kelengkapan	Waktu	
									
7	Melakukan klarifikasi terhadap pelapor dan/atau terlapor bersama dengan unit kerja terkait						Berkas Pengaduan	60 menit	Klarifikasi yang bersangkutan
8	Melakukan pengkajiari berdasarkan data sekunder dan/atau primer hasil penelusuran dan klarifikasi pihak-pihak terkait bersama dengan unit kerja terkait						Berkas Pengaduan	60 menit	Hasil kajian
10	Menyusun rekomendasi penyelesaian pengaduan dugaan pelanggaran etik dan hukum bersama dengan unit kerja terkait						Berkas Pengaduan	10 menit	Rekomendasi penyelesaian dugaan pelanggaran
11	Menyampaikan rekomendasi tindak lanjut penyelesaian pengaduan dugaan pelanggaran etik dan hukum bersama dengan unit kerja terkait						Laporan dan Rekomendasi	10 menit	Rekomendasi pelanggaran etik dan hukum



# KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

## DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DOKTER KARIADI

Jl. Dr. Sutomo No.16 Semarang, PO BOX 1104

Telp: (024) 8413476 (Hunting), Fax : (024) 8318617, Call Center: (024) 8450800

Website : <http://www.rskariadi.co.id>, Email: [info@rskariadi.co.id](mailto:info@rskariadi.co.id)



### SURAT PERNYATAAN IMPLEMENTASI INOVASI

NOMOR : YR.02.01 / 1.IV / 9998 / 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : drg. Farichah Hanum, M. Kes.  
NIP : 196406041989102001  
jabatan : Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Semarang

dengan ini menyatakan bahwa inovasi tersebut dibawah ini merupakan inovasi milik kami yang telah diimplementasikan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

No.	Judul Inovasi	Kategori Lomba
1.	Gercep (Gerakan Serentak Cuci Tangan Keluarga Pasien)	Poster
2.	Patient and Family Engagement For Cardiac Surger	Poster
3.	Solusi Pelanggaran Etik di RSUP Dr. Kariadi dengan SI PETIK	Kategori 1
4.	KALI CENTING (Kariadi Peduli, Cegah Anak Stunting)	Kategori 2
5.	Pemanfaatan Air Reject Reverse Osmosis (RO) Untuk Siram Tanaman Dan Keperluan Kamar Mandi	Kategori 3
6.	Klinik Virtual: "Strategi menghadapi pandemi COVID-19 dengan inovasi teknologi"	Kategori 4
7.	Kepuasan Mutu Pendidikan Peserta Didik PPDS Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Staf Pengajar Dan Pasien	Kategori 5
8.	Peran Unit Dalam Mendukung Program efisiensi Rumah Sakit	Kategori 6
9.	Penguatan Sistem Informasi Rumah Sakit dan Kerjasama Stakeholder dalam rangka Penurunan AKI/AKB	Kategori 7
10.	Sukses Membangun Budaya Pelaporan IKP	Kategori 8
11.	Kariadi Menyapa Hati	Kategori 9

Demikian surat pernyataan ini dibuat sebagai persyaratan mengikuti Lomba PERSI Award Tahun 2023.

Semarang, 06 OCT 2023

Direktur Utama



drg. Farichah Hanum, M.Kes.