BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

PERATURAN DIREKSI
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN
(*WHISTLE BLOWING SYSTEM*)
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka menyelenggarakan organisasi secara profesional dengan berlandaskan pada kode etik dan budaya kerja di lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, perlu adanya pedoman sistem pelaporan pelanggaran (*Whistle Blowing System)*;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System)* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan Peraturan Direksi;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
3. Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 128 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Kelola Yang Baik (*Good Governance*) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Lembaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Kantor Pusat
Jl. Letjen Suprapto Kav. 20 No. 14, Cempaka Putih
PO BOX 1391/JKT, Jakarta Pusat 10510 - Indonesia
Telp. +62 21 421 2938 (Hunting), Fax. +62 21 421 2940
www.bpjs-kesehatan.go.id

Kesehatan Tahun 2014 Nomor 504) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 33 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 128 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Kelola Yang Baik (*Good Governance*) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Lembaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2016 Nomor 55);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI TENTANG PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN (*WHISTLE BLOWING SYSTEM*) BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN.

Pasal 1

Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai panduan bagi Duta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam pelaksanaan pelaporan pelanggaran di lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Pasal 2

Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Direksi ini.

Pasal 3

Pada saat Peraturan Direksi ini mulai berlaku, ketentuan mengenai Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) yang diatur dalam Peraturan Direksi Nomor 128 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Kelola yang Baik (*Good Governance*) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 4

Peraturan Direksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap Duta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Peraturan Direksi ini dengan penetapannya dalam Lembaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal Januari 2019
DIREKTUR UTAMA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN,

ttd.

FACHMI IDRIS

LEMBARAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN TAHUN 2019 NOMOR 10

Salinan sesuai dengan aslinya
Deputi Direksi Bidang Hubungan Antar Lembaga
Dan Regulasi

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Ivonni Wihartini
NPP: 02271

BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Revolusi Mental
DENGAN
GOTONG ROYONG
SEMUA TERTOLONG
Jaminan Kesehatan Nasional - KIS

Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) BPJS Kesehatan

Dengan Gotong Royong
Semua Tertolong

BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Agenda

1. Pendahuluan
2. Prinsip-prinsip WBS
3. Pengelolaan WBS
4. Penghargaan & Sanksi

Agenda

1 Pendahuluan

Pendahuluan

1. LATAR BELAKANG

Pedoman WBS *existing* belum mengatur tentang:

a. Pelaporan secara anonim
b. Penjaminan kerahasiaan pelapor
c. Mekanisme penyampaian pelanggaran
d. Penerimaan pelaporan pelanggaran oleh pihak independen
e. Mendorong partisipasi peserta dan masyarakat

2. TUJUAN

a. Mengidentifikasi berbagai permasalahan yang ada dalam organisasi
b. Mendorong setiap duta BPJS Kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya untuk melaporkan pelangggaran
c. Mengurangi kemungkinan terjadinya risiko yang dapat merugikan organisasi
d. Meningkatkan keyakinan bagi setiap Duta BPJS Kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya mengenai adanya perlindungan dari hukuman, tindakan balasan atau perlakuan yang tidak wajar dan adil kepada pelapor
e. Mendukung terwujudnya tata kelola yang baik

Agenda

2 Prinsip-prinsip WBS

Prinsip-prinsip WBS

A. KOMITMEN

Direksi, Dewan Pengawas beserta organ Dewan Pengawas, Duta BPJS Kesehatan berkomitmen untuk melaksanakan Sistem Pelaporan Pelanggaran (WBS) yang dapat mengakomodir peran serta masyarakat.

B. ASAS PELAPORAN PELANGGARAN

1. Rahasia : menjamin kerahasiaan Pelapor
2. Anonim : Pelapor anonim, mengungkapkan identitas *optional*
3. Independen : Dikelola oleh unit independen / eksternal
4. Perlindungan Pelapor : Melindungi pelapor dari tindakan balasan

Prinsip-prinsip WBS

C. KEBIJAKAN PERLINDUNGAN PELAPOR

Sistem WBS BPJS Kesehatan memberikan fasilitas dan perlindungan (*whistleblower protection)* sebagai berikut:

1. Fasilitas saluran pelaporan (telepon, surat, email, Aplikasi WBS) yang independen, bebas dan rahasia.
2. Perlindungan kerahasiaan identitas pelapor.
3. Organisasi menjamin perlindungan terhadap Pelapor dan Investigator
4. Pelapor akan mendapat perlindungan balasan (nonrepudiasi)
5. Pelapor dapat dicabut hak nonrepudiasi bila terbukti memberikan laporan palsu.
6. Kriteria prinsip perlindungan terhadap Pelapor wajib dipenuhi dalam rangka untuk mendorong Pelapor untuk tidak ragu-ragu menyampaikan laporan pelanggaran
7. Pelapor dapat meminta bantuan pada Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

Prinsip-prinsip WBS

D. PENGUNGKAPAN IDENTITAS PELAPOR

Pengungkapan identitas Pelapor kepada pihak lain atau eksternal wajib memenuhi kriteria berikut:

1. Pengelola WBS dilarang mengungkapkan identitas Pelapor tanpa persetujuan dari Pelapor, kecuali diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan
2. Apabila identitas Pelapor perlu diungkapkan atau tidak disembunyikan sebagaimana diperlukan dalam proses investigasi atau dalam rangka diperlukannya pengambilan tindakan yang sesuai, Pengelola WBS wajib meminta persetujuan terlebih dahulu kepada pihak Pelapor.

Agenda

3 Pengelolaan WBS

A. MEDIA PELAPORAN

Pengaduan disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Pelanggaran melalui media:

- ✓ Komunikasi secara fisik atau tatap muka;
- ✓ Email : wbs@bpjs-kesehatan.go.id
- ✓ Telepon: (021) 4212938 – 41 ext 7413
- ✓ HP/WA/SMS/Telegram : 0811 8010 2424
- ✓ Sistem Informasi Aduan Pelanggaran (Aplikasi SIAP), terintegrasi pada website BPJS Kesehatan → Anonim

Tim Pengelola WBS menjamin kerahasiaan Identitas Pelapor

B. MEKANISME PELAPORAN PELANGGARAN (WBS)

1. Pelapor menyampaikan dugaan pelanggaran kepada Tim PPP WBS melalui media telepon, sms, WA, Telegram, email, atau Aplikasi SIAP yang terdapat pada website BPJS Kesehatan. Pengaduan yang masuk akan didaftarkan oleh Helpdesk Pengelola WBS ke dalam Aplikasi SIAP.

   Hal yang perlu diperhatikan :

   a. Pelaporan secara anonym atau dengan identitas.

   b. Untuk mempercepat dan mempermudah proses tindak lanjut, pelaporan harus memenuhi atribut 4W1H (What, Who, Where, When, How) yang disertai dengan dokumen pendukung.

2. Tim PPP WBS yang bertugas sebagai verifikator melakukan verifikasi awal untuk memastikan laporan layak ditindaklanjuti, yaitu :

   a. Dapat ditindaklanjuti : Jika dokumen pendukung lengkap dan diteruskan kepada analis untuk dilakukan analisa awal.

   b. Tidak dapat ditindaklanjuti, jika dokumen pendukung laporan belum lengkap, dikembalikan dan dikomunikasikan kepada pelapor untuk dilengkapi. Mekanisme komunikasi melalui aplikasi WBS atau media lainnya.

Pengelolaan WBS

3. Tim PPP WBS sebagai Pengkaji melakukan analisa informasi atas indikasi pelanggaran dan melakukan pemilahan atas pengaduaan yang telah memenuhi syarat dapata ditindaklanjuti sebagai berikut :
   a. Indikasi Fraud, merekomendasikan kepada pimpinan unit kerja fungsi pengawasan internal untuk mengusulkan kepada Direktur Utama agar dilakukan Audit Investigatif.
   b. Pelanggaran Kode Etik, menyampaikan laporan kepada Komite Etika untuk ditindaklanjuti sesuai mekanisme penanganan pelanggaran kode etik.
   c. Pelayanan Umum (service), diteruskan kepada unit kerja terkait sesuai dengan kewenangannya.
   d. Tidak layak (garbage), diusulkan kepada unit kerja yang memiliki fungsi pengawasan untuk dihapus.

Pengelolaan WBS

4. Atas usulan pimpinan pada unit kerja yang memiliki fungsi pengawasan internal, Direktur Utama menunjuk Tim Audit Investigasi untuk melakukan audit investigative (indikasi fraud). Mekanisme audit investigatif mengacu pada Pedoman Audit Investigatif.
5. Tim Audit Investigasi menyerahkan laporan dan rekomendasi hasil audit investigasi kepada Direktur Utama.
6. Berdasarkan Laporan Hasil Audit Investigatif, Direktur Utama dapat memutuskan:
   - Selesai (tidak ada pelanggaran, tidak terbukti).
   - Memberikan sanksi administrasi dan/atau pemulihan kerugian.
   - Meneruskan tindak pidana tersebut kepada Aparat Penegak Hukum (APH
7. Komite Etika dan Unit Kerja terkait melakukan tindak lanjut penyelesaian aduan sesuai kewenangannya dan memberikan laporannya kepada Tim Pengelola WBS untuk dilakukan pemutakhiran status pelaporan/pengaduan.
8. Tim Pengelola WBS melakukan pemantauan dan menerima laporan tindak lanjut penyelesaian kasus dari Komite Etika dan Unit Kerja terkait, menginformasikannya kepada pelapor melalui media yang tersedia dan melakukan pemutakhiran status pengaduan pada Aplikasi WBS.

Agenda

4 Penghargaan & Sanksi

PENGHARGAAN & SANKSI

1. PENGHARGAAN DAN SANKSI

a. Penghargaan dapat diberikan kepada Pelapor apabila kasus yang dilaporkan mengandung kebenaran dan BPJS Kesehatan mendapat dampak positif dari adanya laporan tersebut sesuai dengan kebijakan Direksi.

b. Sanksi dapat diberikan kepada Terlapor atau Pelapor.

- ❑ Pengenaan sanksi kepada Terlapor dapat diberikan oleh Direksi, apabila yang bersangkutan telah terbukti melakukan pelanggaran
- ❑ Pengenaan sanksi kepada Pelapor dapat diberikan apabila yang bersangkutan telah terbukti menyampaikan laporan pelanggaran yang bersifat fitnah.

2. PEMULIHAN NAMA BAIK

BPJS Kesehatan berkewajiban mengembalikan nama baik atau rehabilitasi terhadap Terlapor yang tidak terbukti melakukan pelanggaran.

Terima Kasih

Kini Semua Ada Dalam Genggaman!

Download Aplikasi Mobile JKN

ANDROID APP ON Google play

Available on the iPhone App Store

BPJS Kesehatan

@BPJSKesehatanRI

bpjskesehatan_ri

BPJS Kesehatan

bpjskesehatan

bpjskesehatan

24 JAM BPJS Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial CARE CENTER 1500 400

www.bpjs-kesehatan.go.id