



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

NOMOR e - 76 TAHUN 2026

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PASIEN PENERIMA PELAYANAN YANG
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH BUDHI ASIH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas, profesional, aman, berkeadilan dan berorientasi kepada kepuasan pasien serta pengguna layanan, perlu dilakukan upaya pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan atau terjadi keterlambatan, ketidaksesuaian, dan/atau kegagalan pelayanan yang menjadi tanggung jawab Rumah Sakit, perlu diberikan kompensasi kepada pasien dan/atau pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. bahwa pemberian kompensasi merupakan salah satu bentuk tanggung jawab Rumah Sakit dalam menjamin pemenuhan hak pasien dan pengguna layanan serta sebagai upaya



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE BSSN

peningkatan mutu dan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pasien Penerima Pelayanan Yang Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien;
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien;
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit;
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan



Minimal (SPM) Bidang Kesehatan;

10. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 50 Tahun 2024 Tentang Rencana Aksi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Tahun 2024-2026;
11. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 114 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta;
12. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Nomor 5311 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Provinsi DKI Jakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PASIEN PENERIMA PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH.

KESATU : Kompensasi diberikan apabila pelayanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan standard pelayanan yang meliputi Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif, serta Produk Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih;

KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, berupa :

- a. Permohonan maaf secara resmi (lisan atau tulisan) dari unit pelayanan terkait;
- b. Pemberian informasi dan penjelasan serta pendampingan pada kunjungan berikutnya; dan
- c. Pemberian layanan pengantaran obat gratis.

KETIGA : Setiap pemberian kompensasi wajib dijadikan bahan



evaluasi untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, dan pembaruan standar pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih;

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 02 Maret 2026

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BUDHI ASIH



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Direktur
RSUD Budhi Asih



dr. Dyah Eko Judihartanti , MARS,FISQua
NIP : 197108172006042044



LAMPIRAN: KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BUDHI ASIH
NOMOR : e -76 Tahun 2026
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI
PASIEN PENERIMA PELAYANAN YANG TIDAK
SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PASIEN
PENERIMA PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUDHI ASIH

Kategori	Indikator Ketidaksesuaian Pelayanan (berdasarkan waktu pelayanan)	Dampak Terhadap Penerima Layanan	Bentuk Kompensasi
Ringan	Keterlambatan pelayanan farmasi lebih dari 2 jam hingga 4 jam dari waktu standard yang ditetapkan.	Ketidaknyaman an ringan tanpa kerugian material	–Permohonan maaf lisan
Sedang	Keterlambatan pelayanan farmasi lebih dari 4 jam hingga 1 hari kerja dari waktu standard yang ditetapkan	Ketidaknyaman an sedang, gangguan terhadap aktivitas pasien atau keluarga	–Permohonan maaf lisan –Pendampingan pada kunjungan berikutnya
Berat/Khusus	Keterlambatan pelayanan farmasi lebih dari 1 hari kerja tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan atau tanpa pemberitahuan kepada pasien	Ketidaknyaman an signifikan, kerugian waktu, atau penundaan pelayanan yang berdampak pada hak pasien	–Permohonan maaf tertulis dari Manajemen –Pemberian layanan pengantaran antar obat gratis.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BUDHI ASIH



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Direktur
RSUD Budhi Asih



dr. Dyah Eko Judihartanti , MARS,FISQua
NIP : 197108172006042044



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :
1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE BSSN