



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS KESEHATAN

UOBK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH

Jl. Kiastramanggala, Baleendah Kabupaten Bandung Telepon.(022)5940872 Fax.(022)5941709

Website: <https://rsudwelasasih.jabarprov.go.id> E-mail: rsudwelasasih@jabarprov.go.id

B A N D U N G 40375

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH PROVINSI JAWA BARAT
Nomor : 17379/KS.01.02.10/RS Welas Asih/2025
TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PASIEN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH PROVINSI JAWA BARAT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH PROVINSI JAWA BARAT

- Menimbang : a. bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, maklumat pelayanan, standar operasional prosedur, dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepastian pelayanan, akuntabilitas, serta perlindungan hak pengguna layanan, perlu diberikan kompensasi kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. bahwa Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat Nomor 8253/HK.000-RS Ihsan/2023 tentang Perubahan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat Nomor 4745/HK.000-RS Ihsan/2023 tentang Pemberian Kompensasi bagi Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat sudah tidak sesuai dengan perubahan nomenklatur rumah sakit, perkembangan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan kebutuhan pelayanan saat ini, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6866);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasaitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik



A6C1F92CB8

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

- Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1054);
 15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 68);
 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
 17. Peraturan Ombudsman Nomor 51 Tahun 2021 tentang Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 148);
 18. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1646);
 19. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
 20. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 27 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur



- Jawa Barat Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Cabang Dinas, Unit Pelaksana Teknis Daerah Dan Unit Organisasi Bersifat Khusus Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2023 Nomor 27)
21. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 184 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2021 Nomor 184);
 22. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 Nomor 10);
 23. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 84 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2015 Nomor 84 Seri E);
 24. Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 445/Kep.6770-Yanbangsos/2025 tentang Perubahan Nama Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat.

M E M U T U S K A N

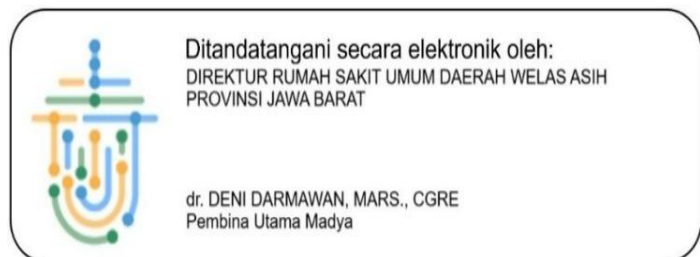
- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH PROVINSI JAWA BARAT TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH PROVINSI JAWA BARAT.
- KESATU : Mencabut dan menyatakan tidak berlaku Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat Nomor 8253/HK.000-RS Ihsan/2023 tentang Perubahan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat Nomor 4745/HK.000-RS Ihsan/2023 tentang Pemberian Kompensasi bagi Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.
- KEDUA : Menetapkan pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat.



- KETIGA : Bentuk, kriteria, dan tata cara pemberian kompensasi layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEEMPAT : Pemberian kompensasi layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dilaksanakan berdasarkan penilaian Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat terhadap pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan, standar operasional prosedur, dan/atau maklumat pelayanan.
- KELIMA : Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan dan/atau perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 31 Desember 2025

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH
PROVINSI JAWA BARAT
DIREKTUR



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH WELAS ASIH PROVINSI JAWA BARAT
NOMOR : 17379/KS.01.02.10/RS Welas
Asih/2025
TANGGAL : 31 Desember 2025
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI
BAGI PASIEN PADA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH WELAS
ASIH PROVINSI JAWA BARAT

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WELAS ASIH PROVINSI JAWA BARAT**

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat serta upaya mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, akuntabel, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, perlu dilakukan pengelolaan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Potensi terjadinya pelayanan yang tidak sesuai standar harus dapat dikenali, dicegah, dimitigasi, dan ditangani secara tepat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik terhadap pengguna layanan adalah pemberian kompensasi layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional prosedur, dan/atau maklumat pelayanan yang telah ditetapkan.

Pemberian kompensasi layanan dimaksudkan sebagai bentuk komitmen Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat dalam mengenali jenis layanan, bentuk pelayanan yang tidak sesuai standar, kategori ketidaksesuaian layanan, bentuk kompensasi yang dapat diberikan, serta tata cara pemberiannya.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Tujuan ditetapkan pedoman ini adalah:

1. sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat untuk mengenali, mencegah, dan memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar;
2. memberikan kepastian tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak memperoleh pelayanan sesuai standar;
3. mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akurat, responsif, transparan, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan;
4. mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan berulang dari pengguna layanan;
5. meningkatkan integritas, profesionalitas, dan tanggung jawab pemberi layanan;
6. mendukung terwujudnya unit pelayanan yang berorientasi pada peningkatan mutu dan kepuasan pengguna layanan

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Rumah Sakit adalah Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat;
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Jenis Layanan adalah seluruh jenis layanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan



janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

5. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan pelayanan, yang mengatur cara, tahapan, waktu, pelaksana, dan keluaran dari suatu pelayanan.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan standar pelayanan.
7. Pengguna Layanan adalah pasien, keluarga pasien, masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan, atau pihak lain yang menerima dan/atau memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Welas Asih Provinsi Jawa Barat.
8. Kompensasi Layanan adalah layanan tambahan, layanan pengganti, permohonan maaf, pemberian fasilitas tertentu, pembebasan biaya tertentu, atau bentuk lain yang diberikan kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional prosedur, dan/atau maklumat pelayanan.
9. Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar adalah pelayanan yang tidak memenuhi ketentuan mengenai jangka waktu, biaya, prosedur, kompetensi petugas, fasilitas, sarana prasarana, dan/atau produk layanan yang telah ditetapkan.
10. Keadaan Kahar adalah keadaan darurat, bencana, gangguan sistem, kejadian luar biasa, atau keadaan lain di luar kemampuan Rumah Sakit yang berdampak pada penyelenggaraan pelayanan, yang ditetapkan atau diakui sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - a. waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan yang telah ditetapkan;
 - c. tata cara pelayanan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur;
 - d. fasilitas dan sarana prasarana tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - e. produk layanan tidak sesuai dengan standar layanan;
 - f. petugas pelayanan tidak memberikan informasi secara jelas, benar, terbuka, dan mudah dipahami;
 - g. pelayanan tidak memperhatikan hak pengguna layanan, kelompok rentan, keselamatan pasien, dan/atau prinsip pelayanan publik.



2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang Mungkin Terjadi

Kategori	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur/Kompetensi	Fasilitas	Produk	Kompensasi
Ringan	Rawat Jalan: Waktu pelayanan lebih dari 2 (dua) jam dari standar waktu pelayanan. Rawat Inap: Kepastian pelayanan rawat inap dan penanganan melebihi 1 (satu) jam. Administrasi Pasien Pulang lebih dari 2 (dua) jam.	1. Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran.	Penjelasan/ arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap, sehingga pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, namun tidak mengakibatkan kerugian materil/ immateril)	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir, kunci pintu toilet tidak berfungsi, fasilitas ruang tunggu pelayanan tidak cukup.	Kesalahan penulisan/ salah ketik misalnya mengenai identitas penerima dalam pelayanan administratif.	1. Penjelasan dan permohonan maaf secara lisan oleh petugas. 2. Memberikan air minum/ permen



A6C1F92CB8

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Sedang	Rawat Jalan: Waktu pelayanan lebih dari 4 (empat) dari standar waktu pelayanan. Rawat Inap: Kepastian Pelayanan Rawat Inap dan penanganan melebihi 3 (tiga) jam . Administrasi Pasien Pulang lebih dari 3 (dua) jam.	Terjadi kesalahan penulisan harga lebih kecil pada kuitansi atau anda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapat-kan haknya.	1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan. 2. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan terganggunya proses pelayanan.	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya (misalkan kursi prioritas, pada kelompok rentan, tetapi digunakan oleh umum.)	Kesalahan penulisan/ salah ketik misalnya mengenai substansi dalam pelayanan administrasi.	1. Penjelasan dan permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan /yang mewakilis. 2. Memberikan souvenir. 3. Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut.
--------	--	--	---	---	---	--



A6C1F92CB8

Berat	Rawat Jalan: Waktu pelayanan lebih dari 5 (lima) dari standar waktu pelayanan. Rawat Inap: Kepastian Pelayanan Rawat Inap dan penanganan melebihi 5 (lima) jam . Administrasi Pasien Pulang lebih dari 5 (lima) jam.	1. Terjadi penulisan penerimaan Daerah lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapat-kan kelebihan pembayarannya. 2. Apabila pelayanan gratis (BPJS), tetapi justru dikenakan biaya (kecuali	1. Petugas terbukti melakukan kekerasan Fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan. 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materil/immaterial bagi penerima layanan.	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan penerima layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat.	Pelayanan yang diberikan/alat yang digunakan tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya sehingga mengakibatkan kerugian/dampak.	1. Penjelasan dan permohonan maaf secara resmi dari pimpinan. 2. segera memberikan Tindakan akibat dari pelayanan atau sarana prasarana yang mengakibatkan cedera, jika dimungkinkan diberikan pembebasan biaya. 3. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan
-------	--	---	--	---	--	--

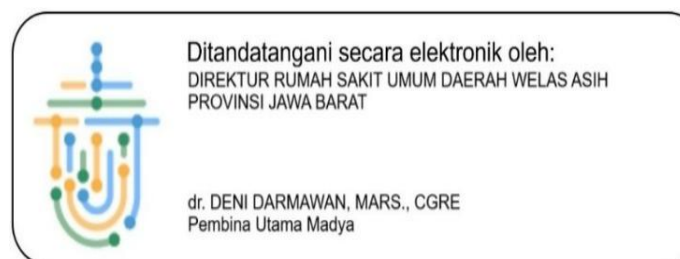


A6C1F92CB8

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

		terkendala biaya iuran BPJS).				internal/ sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan
--	--	-------------------------------	--	--	--	--

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WELAS ASIH
PROVINSI JAWA BARAT
DIREKTUR



A6C1F92CB8

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.