

 RSUD BAYU ASIH Jl. Veteran No. 39 Purwakarta	PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR		
	No. Dokumen UN.02.01.05.20	Revisi ke : 1	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal terbit 22 Juni 2026	Ditetapkan oleh : DIREKTUR RSUD BAYU ASIH KABUPATEN PURWAKARTA  dr. TRI MUHAMMAD HANI, MARS., MH.Kes Pembina Utama Muda/IV.c NIP 19770619 200312 1 009	
PENGERTIAN	Sistem kompensasi yang diberikan apabila terdapat pelayanan tidak sesuai standar.		
TUJUAN	Sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Bayu Asih dan upaya perbaikan dalam penerapan system manajemen mutu.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta Nomor 400.7/Kep.49.A-Pely/2026 Tentang Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai pada Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta		
PROSEDUR	1. Instalasi Rawat Jalan a. Petugas <i>Customer Service</i> menyampaikan informasi kepada pelanggan apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan jadwal pelayanan Poliklinik Rawat Jalan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti dokter berhalangan hadir, masalah administrasi dan lain-lain (bukan berasal dari keinginan pasien). b. Pelanggan diminta untuk datang kembali di hari berikutnya atau dijadwal ulang sesuai kesepakatan dan nanti langsung menuju tempat layanan/klinik yang dituju tanpa perlu melakukan reservasi online ataupun registrasi di loket pendaftaran kembali. c. Pelanggan akan mendapatkan prioritas layanan dengan nomor antrian lebih awal di tempat pelayanan/klinik yang dituju. 2. Instalasi Gawat Darurat a. Petugas IGD menjelaskan kepada pasien / keluarga tentang penyebab terjadinya penundaan pelayanan misalnya karena		



RSUD BAYU ASIH
Jl. Veteran No. 39
Purwakarta

**PEMBERIAN KOMPENSASI
TERHADAP PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR**

No. Dokumen	Revisi ke :	Halaman
UN.02.01.05.20	1	2/3

PROSEDUR

- harus menunggu hasil pemeriksaan penunjang sebagai dasar penatalaksanaan lebih lanjut atau karena menunggu ruang rawat inap siap.
- b. Jika pasien datang sendiri, maka petugas IGD membantu menghubungi keluarga pasien.
 - c. Petugas IGD menyampaikan kepada keluarga pasien bahwa sementara menunggu ruangan rawat inap siap, pasien diobservasi di IGD dan jika lebih dari 6 jam akan diberikan fasilitas makanan dan minuman. Jika pasien gawat, minta bantuan dokter jaga untuk stabilisasi pasien.
 - d. Jika dalam waktu 2 jam setelah pasien dinyatakan perlu rawat inap Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) belum dapat dihubungi, maka bila pasien stabil akan ditransfer ke ruangan yang dituju sesuai dengan standar prosedur yang berlaku dan kriteria masuk ruangan.
3. Instalasi Radiologi
- a. Disampaikan kepada petugas pemesan jika diperkirakan terjadi penundaan pemeriksaan/penyerahan hasil beserta alasannya.
 - b. Petugas pemesan menyampaikan alasan penundaan pemeriksaan radiologi/ elektromedik kepada pasien/ keluarga pasien.
 - c. Untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda kecuali ada gangguan alat.
 - d. Jika ada kerusakan alat dan tidak memungkinkan segera diperbaiki, dan pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang segera (*cito*), maka pasien dirujuk ke radiologi luar/rumah sakit luar yg memiliki kerja sama untuk pemeriksaan radiologi dengan diantar ambulan rumah sakit dan di dampingi perawat, kemudian diantar kembali ke RSUD Bayu Asih untuk penanganan selanjutnya.
4. Instalasi Farmasi Rumah Sakit
- a. Konfirmasi kepada dokter bahwa obat tidak tersedia sekaligus menawarkan obat substitusinya (jika ada).
 - b. Bila dokter setuju, obat tersebut disiapkan.
 - c. Bila dokter tidak setuju, dibuatkan salinan resep untuk diambil obatnya di apotek jejaring.
5. Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Rumah Sakit
- a. Pada saat menerima permintaan laboratorium, petugas laboratorium memperkirakan lama waktu tunggu. Jika



RSUD BAYU ASIH
Jl. Veteran No. 39
Purwakarta

**PEMBERIAN KOMPENSASI
TERHADAP PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR**

No. Dokumen	Revisi ke :	Halaman
UN.02.01.05.20	1	3/3

PROSEDUR

- diperkirakan menunggu agak lama maka harus disampaikan kepada petugas yang meminta, sampaikan juga alasannya.
- b. Untuk pasien IGD, petugas IGD menyampaikan kepada pasien/keluarga pasien agar dapat menunggu di IGD sambil observasi. Jika kondisi pasien masih baik, diberikan alternatif untuk datang sendiri ke laboratorium dan dilakukan pengambilan sampel darah.
 - c. Untuk pemeriksaan cito tidak boleh ditunda kecuali ada gangguan alat.
6. Pemberian kompensasi disertai dengan menyediakan air mineral untuk 1 jam pertama keterlambatan pelayanan, makanan ringan untuk 3 jam keterlambatan pelayanan dan makanan berat untuk 4 jam atau lebih keterlambatan pelayanan.

UNIT TERKAIT

- 1. Instalasi Rawat Jalan
- 2. Instalasi Rekam Medis
- 3. Instalasi Gawat Darurat
- 4. Instalasi Radiologi
- 5. Instalasi Laboratorium
- 6. Instalasi Pelayanan Darah Rumah Sakit
- 7. Instalasi Farmasi Rumah Sakit