



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

PUSKESMAS BOBOTSARI

Alamat : Jl. Yosomiharjo No. 16 Telp. (0281) 758678

Email : puskesmasbobotsari@purbalinggakab.go.id Purbalingga 53353

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BOBOTSARI
KABUPATEN PURBALINGGA

NOMOR : 400.3.8/005.14/PKM.BBS/II/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSKESMAS BOBOTSARI
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BOBOTSARI
KABUPATEN PURBALINGGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Bobotsari Kabupaten Purbalingga diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Bobotsari Kabupaten Purbalingga tentang Standar Pelayanan di lingkungan Puskesmas Bobotsari Kabupaten Purbalingga.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Nomor 86-92);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan untuk semua jenis layanan di lingkungan Puskesmas Bobotsari Kabupaten Purbalingga, meliputi Pelayanan Gawat Darurat.
- KEDUA : Rincian Standar Pelayanan masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Kepala Bidang wajib menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA : Rincian Standar Pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan langsung dengan sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.
- KEENAM : Kepala Petugas menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Purbalingga
pada tanggal 1 Januari 2026

KEPALA PUSKESMAS BOBOTSARI
KABUPATEN PURBALINGGA



dr. Dwiki Herdykiawan
NIP. 19890723 201903 1 007

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG GAWAT DARURAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk layanan	Pelayanan Gawat Darurat
2	Persyaratan	a. Pasien dengan fasilitas umum, menunjukan kartu identitas (KTP, Kartu Keluarga, identitas lainnya) b. Pasien dengan fasilitas BPJS, menunjukan kartu BPJS/KTP
3	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 3. Peraturan Menteri Kesehatan No.H.01.07 Tahun 2022 tentang Panduan Praktis Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retrisbusi Daerah
4	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pasien masuk ke ruang pelayanan Gawat Darurat (RGD) b. Petugas melayani dengan Triage Kegawatdaruratan c. Jika pasien datang di jam pelayanan registrasi dilakukan di bagian pelayanan pendaftaran, d. Jika pasien datang di luar jam pelayanan, registrasi dilakukan di ruang pelayanan Gawat Darurat, e. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. f. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. g. Dokter menentukan diagnosa dan jenis tindakan yang diperlukan. h. Petugas melakukan inform consent. i. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. j. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan jika: 1. Pasien rawat jalan: Pasien melakukan pembayaran biaya registrasi dan tindakan yang dilakukan, lanjut ke pelayanan Farmasi selanjutnya pasien pulang. 2. Pasien Rawat Inap: Petugas melakukan

		kolaborasi medis dan menyiapkan pasien untuk rawat inap 3. Pasien yang perlu tindakan lanjutan: Petugas melakukan persiapan rujukan, jika kasus tidak dapat ditangani atau membutuhkan layanan spesialistik k. Petugas melakukan pencatan di RME (Rekam Medik Elektronik) pada aplikasi E Puskesmas. Bagan Alur pelayanan Gawat Darurat : <pre> graph TD A([Pasien ke ruang RGD]) --> B[Triage] B --> C[Registrasi] C --> D[Dapat ditangani] D -- Ya --> E[Tangani sesuai kasus] E --> F[Butuh pelayanan lainnya] F -- Ya --> G[Rawat Inap] F -- Tidak --> H[Pelayanan Farmasi] H --> I([Pasien pulang]) D -- Tidak --> J([Rujuk FKTRL]) </pre>
5	Jangka waktu pelayanan	1. Triage : 3-5 menit 2. Tindakan Medis dan Non Medis :15-60 menit 3. Tindak Lanjut : 15-60 Menit
6	Biaya/tarif dan produk layanan	a. Pasien yang menggunakan fasilitas BPJS gratis di jam pelayanan, diluar jam pelayanan diperlakukan sebagai pasien umum. b. Pasien dengan fasilitas umum dikenakan tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

7	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	a. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung ke Kepala Puskesmas atau Kepala Sub Bagian Tata Usaha; b. Melalui telepon atau Whatsapp Aduan ke nomor : 085166491117; c. Melalui email : pusk.bobotsari@gmail.com d. Melalui Instagram : puskesmas_bobotsari e. Melalui website : : puskesmasbobotsari.purbalinggakab.go.id f. Melalui Google Review : Puskesmas Bobotsari Alur/mekanisme pengaduan Aduan Langsung : a. Pasien langsung menuju ke ruang aduan b. Pasien mendapatkan tindak lanjut untuk aduan yang dapat segera ditindaklanjuti c. Pasien mendapatkan tenggang waktu yang disepakati untuk aduan yang membutuhkan waktu penyelesaian Aduan Tidak Langsung Melalui Kotak Saran: a. Pasien menuliskan keluhan atau aduan pada kertas yang disediakan b. Pasien memasukan kertas aduan pada kotak saran c. Petugas pembuka kotak saran membuka kotak saran tiap hari d. Petugas pengeleola kotak saran melakukan inventarisasi aduan yang masuk e. Petugas pengeleola kotak saran menyampaikan aduan yang dirasa harus segera ditindaklanjuti hari itu juga kepada TIM Aduan Puskesmas f. Petugas pengeleola kotak saran menyampaikan seluruh inventarisasi aduan seminggu sekali kepada Tim Aduan g. Tim Aduan menentukan respon dan Rencana Tindak Lanjut aduan Aduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial : a. Pengguna layanan/pasien menyampaikan aduan ke media sosial yang disediakan Puskesmas b. Pengguna layanan/pasien langsung mendapatkan respon dari petugas pengelola layanan aduan melalui media Whatsapp c. Pengguna layanan/pasien mendapatkan respon maksimal 1x24 jam pada media sosial lain
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Bed pasien 2. Standar Infus 3. Cairan Infus 4. Troli Emergency 5. Obat dan Alat Emergency 6. Tensimeter 7. Termometer 8. Pulse Oxymetri 9. Emergency Kit 10. Ruang Tindakan

		11.Lampu Tindakan 12.Kursi roda 13.Alat EKG 14.Tabung oksigen 15.Sterilisator 16.Nebulizer 17.Minor surgery set 18.Lampu tindakan 19.Lemari alat 20.Lemari obat 21.Wastafel 22.Meja pelayanan 23.Kursi 24.Komputer 25.Printer 26.Jaringan Internet 27.Aplikasi/Program 28.Alat Tulis
9	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10	Pengawasan internal	a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jaminan pelayanan	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, mudah, cepat, transparan dan akuntabel
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan b. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
13	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Puskesmas baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu b. Survey Kepuasan Masyarakat

KEPALA PUSKESMAS BOBOTSARI
KABUPATEN PURBALINGGA,



dr. Dwika Herdykiawan

NIP. 19890723 201903 1 007