



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 Kode Pos :53353

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BOBOTSARI
KABUPATEN PURBALINGGA

NOMOR : 400.3.8/02

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 2023 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 UPTD Puskesmas Bobotsari Kabupaten Purbalingga, meliputi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
- 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 3 Januari 2026



STANDAR PELAYANAN

JENIS LAYANAN : PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. KTP atau KK jika belum memiliki KTP; 2. Kartu BPJS jika memiliki 3. Kartu Identitas lainnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Pendaftaran Onsite 1. Pasien atau keluarga/pendamping mengambil nomor antrian pada mesin antrian. Nomor antrian dibedakan menjadi : ▪ Antrian A untuk pasien umum umur (5-59 th) ▪ Antrian B untuk pasien Lansia umur (60 th keatas),Balita umur (0-5 th), Ibu Hamil dan Pasien Difabel 2. Pasien menunggu dipanggil sesuai nomor antrian; 3. Pasien dipanggil dan melakukan registrasi pendaftaran; Pasien ditanyakan apakah menggunakan kartu jaminan kesehatan atau umum a. Jika pasien mendaftarkan umum, pasien diinformasikan untuk membayar sejumlah nominal rupiah yang menjadi tanggung jawab pasien. b. Jika memakai kartu jaminan kesehatan maka Kartu jaminan akan di validasi, Jika masuk Faskes Puskesmas pembayaran Gratis, Jika kartu tidak masuk faskes Puskesmas maka pasien diminta kesediaan untuk menjadi pasien umum dan mempersilahkan untuk membayar sejumlah rupiah. 4. Pasien selesai mendaftar langsung menuju poli pemeriksaan yang didaftar setelah data pasien dientri ke aplikasi epuskesmas Bagan Alur Pelayanan Pendaftaran Onsite : <pre> graph LR A([Ambil nomor antrian]) --> B[Menunggu panggilan] B --> C[Pasien dipanggil dan melakukan registrasi] C --> D([Selesai mendaftar, menuju poli]) </pre>

		B. Pendaftaran Online Mobile JKN 1. Pasien mendaftar melalui aplikasi mobile JKN a. Pasien mengunduh aplikasi Mobile JKN melalui Playstore untuk android dan Apple Store untuk ios. b. Pastikan saat mendaftar Email dan HP yang anda gunakan masih aktif dan terisi pulsa untuk pengiriman nomor verifikasi pendaftaran c. Apabila aplikasi Mobile JKN sudah terinstal diperangkat mobile anda, maka anda bisa mulai pengambilan nomor antrian online. Caranya silahkan login ke aplikasi mobile JKN pada ponsel d. Setelah berhasil login, silahkan cari menu 'Pendaftaran Pelayanan' dalam aplikasi tersebut. Anda diminta untuk memilih poliklinik yang dituju. Sampaikan juga keluhan penyakit yang anda alami melalui aplikasi tersebut kemudian klik simpan. e. Bila pendaftaran selesai, maka peserta akan memperoleh nomor antrian dan muncul sisa antrian di Puskesmas secara langsung secara tepat dan tanpa antri. 2. Pasien datang ke Puskesmas 3. Pasien melakukan konfirmasi ke petugas pendaftaran. 4. Pasien diarahkan menuju poli pemeriksaan setelah dilakukan pengecekan lewat aplikasi e puskesmas Bagan Alur Pelayanan Pendaftaran online Mobile JKN: <pre> graph TD A([Pasien mendaftar melalui aplikasi]) --> B[Pasien datang ke Puskesmas] B --> C[Pasien Melakukan Konfirmasi] C --> D([Selesai mendaftar, menuju poli]) </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Pasien Baru 5 - 10 Menit - Pasien Lama 5 – 10 Menit
4.	Biaya/tarif	1. Gratis untuk pasien BPJS 2. Untuk Pasien Non BPIS biaya/ tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 15 tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

5.	Produk pelayanan	1. Pendaftaran Pasien Poli Umum 2. Pendaftaran Pasien Poli Anak Remaja 3. Pendaftaran Pasien Poli Gigi 4. Pendaftaran Pasien Poli KIA 5. Pendaftaran Pasien Poli KB 6. Pendaftaran Pasien Poli Poned 7. Pendaftaran Pasien Poli RGD 8. Pendaftaran Kir Dokter 9. Pendaftaran Kir Capeng 10. Pendaftaran Pemeriksaan Calon Haji
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung ke Kepala Puskesmas atau Kepala Sub Bagian Tata Usaha; 2. Melalui telepon atau Whatsapp Aduan ke nomor : 085166491117; 3. Melalui email : pusk.bobotsari@gmail.com 4. Melalui Instagram : puskesmas_bobotsari 5. Melalui website : puskesmasbobotsari.purbalinggakab.go.id 6. Melalui Google Review : Puskesmas Bobotsari Alur/mekanisme pengaduan Aduan Langsung : Aduan Tidak Langsung :
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Mesin Antrian Nomor 2. Mesin Panggilan Nomor Antrian ; 3. Ruang Pendaftaran 4. Ruang Tunggu Tunggu Pendaftaran ; 5. Meja Pendaftaran 6. Kursi 7. Komputer ; 8. Printer ; 9. Jaringan Internet 10. Aplikasi/Program 11. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/SMK/ sederajat, DIII Rekam Medis

		2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer; 3. Mampu menggunakan aplikasi pelayanan Puskesmas : epuskesmas;
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Kepala Puskesmas; 2. Rapat Tim Mutu tiap semester dan Lokmin Bulanan; dan 3. Sistem pelaporan pelayanan bulanan:
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang, satu orang untuk membantu mengambilkan nomor antrian apabila pasien mengalami kesulitan, dua orang untuk melakukan pelayanan registrasi di loket 1 dan loket 2
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, mudah, cepat, transparan dan akuntabel .
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Puskesmas baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu;

KEPALA PUSKESMAS BOBOTSARI
KABUPATEN PURBALINGGA,



dr. Dwika Herdykiawan
NIP. 19890723 201903 1 007

DIAGRAM ALIR PELAYANAN PENDAFTARAN ONSITE

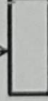
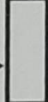
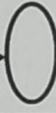
No	Kegiatan	Pelaksana					Ruang Tunggu Periksa	Mutu Baku			Keterangan
		Pasien	Pendaftaran	Petugas Pendaftaran	Petugas Pendaftaran	Petugas Pendaftaran		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengambil nomer antrian							Mesin Antrian	1 menit	Nomor Antrian Berkas Lengkap	
2	Menunggu di ruang tunggu							Kursi Tunggu, nomer antrian	1-5 menit	Keteriban pasien dalam menunggu	
3	Memanggil pasien							Komputer dan mesin panggilan	1 menit	Pasien dipanggil sesuai nomer	
4	Melakukan proses pendaftaran pasien							Komputer, ATK, KTP/KK, Kartu BPJS, KK, Kartu Identitas lainnya	1-2 menit	Pasien terdaftar	
5	Mengentri data pasien ke epuskesmas							Komputer	1-2 menit	Pasien terdaftar	
6	Mempersilahkan pasien duduk di ruang tunggu pemeriksaan							Kursi Tunggu	1 menit	Keteriban pasien dalam menunggu	

DIAGRAM ALIR PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pasien	Pendaftaran	Petugas Pendaftaran	Petugas Pendaftaran	Ruang Tunggu Periksa	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendaftar lewat Aplikasi Mobile JKN						KTP, Kartu Jaminan Asuransi (BPJS), Foto Copy KK, Kartu Identitas lainnya, HP/Aplikasi Mobile JKN	2-4 menit	Pasien mendapat nomor antrian	
2	Mendatangi Puskesmas bagian pendaftaran						Komputer	1 menit	Nomer Antrian	
3	Melakukan konfirmasi di loket pendaftaran						Komputer, HP	1-2 menit	Pasien terdaftar	
4	Melakukan pengecekan di aplikasi e puskesmas						Komputer	1-2 menit	Pasien terdaftar di aplikasi e puskesmas	
5	Mempersilahkan pasien ke ruang tunggu pemeriksaan						Kursi Tunggu	1 Menit	Keteriban pasien dalam menunggu	